



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DEL TALENTO HUMANO**

**Relaciones interpersonales virtuales de los colaboradores en
la Institución Educativa Pública del Ejército, Rímac 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión del Talento Humano

AUTORA:

Mosqueira Ruiz, Margarita Jaquelin (ORCID: 0000-0002-1976-3687)

ASESOR:

Dr. Martínez López, Edwin Alberto (ORCID: 0000-0002-1769-1181)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Cultura y Comportamiento Organizacional

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria:

El presente trabajo está dedicado a mi familia por haber sido mi apoyo a lo largo de todo este nuevo desafío en mi vida. A todas las personas especiales que me acompañaron en esta etapa, aportando a mi formación tanto profesional y como ser humano.

Agradecimiento:

Agradezco a Dios por bendecirme la vida, por guiarme a lo largo de mi existencia, a mi familia por ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria:	II
Agradecimiento:	III
Índice de contenidos	IV
Índice de tablas	VI
Índice de figuras	VI
Resumen	VII
Abstract	VIII
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1 Tipo y diseño de investigación	14
3.2 Categorías, subcategorías y matriz de categorización	15
3.3 Escenario de estudio	16
3.4 Participantes	16
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.6 Procedimiento	17
3.7 Rigor científico	18
3.8 Método de análisis de datos	18
3.9 Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	20
V. CONCLUSIONES	27
VI. RECOMENDACIONES	28
Referencias	29

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de categorización

Anexo 2: Guía de la entrevista semiestructurada

Anexo 3: Matriz de desgravación de la entrevista

Anexo 4: Matriz de codificación de la entrevista

Anexo 5: Matriz de entrevistados y conclusiones

Anexo 6: Guía de Observación

Anexo 7: Propuesta

Anexo 8: Carta de Autorización

Índice de tablas

Tabla 1. Categorías y subcategorías	15
--	----

Índice de Figuras

Figura 1. Triangulación de la entrevista semiestructurada	21
Figura 2. Triangulación de las técnicas de investigación	23
Figura 3. Triangulación de antecedentes, marco teórico y resultados	25

RESUMEN

Este trabajo permitió precisar el objetivo general, el cual fue proponer estrategias para desarrollar las relaciones interpersonales virtuales de los colaboradores en la Institución Educativa Pública del Ejército, Rímac 2021. Por ello, se consolidó bajo un enfoque cualitativo, el cual se ajustó a una investigación de tipo básica, se recurrió al nivel descriptivo, se asumió un diseño de investigación – acción, no experimental de corte transversal y se aplicó el método inductivo. Adicionalmente, se tomaron en consideración técnicas como la observación y la entrevista semiestructurada. Se diseñó una guía de entrevista, la cual nos permitió reunir información provechosa, siendo esta el instrumento.

Finalmente, se analizaron los datos cualitativos recogidos mediante las matrices. Se concluyó que las relaciones interpersonales virtuales de los colaboradores en la Institución Educativa Pública del Ejército, Rímac – 2021, son las adecuadas, sin embargo, se evidenciaron ciertas deficiencias, que impulsaron la elaboración de una propuesta para su mejoría, estas son: Brindar una capacitación del uso correcto de las plataformas virtuales, así como de las herramientas tecnológicas; ejecutar reuniones virtuales y dinámicas de trabajo con más frecuencia; y efectuar una evaluación sistemática a fin de llevar a cabo una retroalimentación en sus funciones.

Palabras clave: Relaciones interpersonales, trabajo virtual, inteligencia emocional.

ABSTRACT

This work allowed to specify the general objective, which was to propose strategies to develop the virtual interpersonal relationships of the collaborators in the Army Public Educational Institution, Rimac 2021. Therefore, it was consolidated under a qualitative approach, which was adjusted to a basic type of research, resorted to the descriptive level, assumed an action-research design, non-experimental, cross-sectional and applied the inductive method. Additionally, techniques such as observation and semi-structured interview were taken into consideration. An interview guide was designed, which allowed us to gather useful information, this being the instrument.

Finally, the qualitative data collected were analyzed by means of the matrices. It was concluded that the virtual interpersonal relationships of the collaborators in the Army Public Educational Institution, Rimac - 2021, are adequate, however, certain deficiencies were evidenced, which prompted the development of a proposal for improvement, these are: Provide training on the correct use of virtual platforms, as well as technological tools; execute virtual meetings and work dynamics more frequently; and carry out a systematic evaluation in order to carry out a feedback on their functions.

Keywords: Interpersonal relationships, virtual work, emotional intelligence.

I. INTRODUCCIÓN

La pandemia del Covid-19 ha ocasionado una emergencia mundial que reformuló las agendas de todos los países y colocó como políticas de prioridad la salud y el interés frente a las repercusiones asociadas a los ámbitos: social, político y económico; a decir verdad, la pandemia que se está viviendo es considerada como el más grande desafío después de la ocurrida en el siglo XX, la gripe española.

El 11 de marzo del 2020, la Organización Mundial de la Salud (OMS) advirtió a nivel mundial sobre la pandemia Covid-19, ocasionada por un tipo de virus conocido como Sars-CoV-2, la cual se extendió con brevedad; ante ello, la humanidad se encuentra en un estado de mayor vulnerabilidad ante el coronavirus debido a las transiciones demográficas y el vasto desplazamiento. Martín Alberto Vizcarra Cornejo, presidente del Perú, en ese momento, declaró en Emergencia Sanitaria a nivel nacional, por un periodo de noventa días y dictó medidas sanitarias para prevenir y controlar el Covid-19. (DS N° 008-2020-SA, 2020).

En el Perú, se adoptaron medidas que repercutieron en el ámbito laboral, siendo una de ellas el Decreto de Urgencia N° 026-2020, (El Peruano, 2020), el cual exigió un cambio en la modalidad de trabajo presencial a la modalidad virtual; lo que autorizó a los colaboradores del sector público y privado, desempeñar sus funciones remotamente. Por consiguiente, las organizaciones se vienen adaptando a esta modalidad digital para mantenerse rentables y competitivos en la coyuntura actual, donde muchas de ellas no se encuentran preparadas para asumir este nuevo reto, puesto que disponen de recursos y medios insuficientes, afectando negativamente el funcionamiento y productividad de la organización, así como en el desempeño profesional de los colaboradores de la misma. (De Vita, 2020).

En este sentido, las organizaciones tuvieron como prioridad que los colaboradores aprendan individualmente a desempeñar sus funciones de manera virtual, ignorando la significancia de las relaciones interpersonales en la estructura organizacional, siendo éstas un factor determinante para el cumplimiento efectivo de los objetivos organizacionales, ya que se encuentran ligadas a la comunicación, trabajo en equipo, compromiso organizacional e inteligencia emocional de cada uno de los gestores y colaboradores; aspectos que influyen en el desarrollo de un clima laboral óptimo.

A nivel general, las relaciones interpersonales son medios imprescindibles que cada ser humano necesita para su desarrollo integral, pues por medio de ellas, el individuo garantiza su adaptabilidad e integración a determinados grupos de interés. (Silveira, 2014), las conceptúa como la interactividad entre dos sujetos o más, en el cual expresan por algún medio sus opiniones y emociones. (Roca, 2014) señala que, en toda organización, relacionarse interpersonalmente es una de las fuentes principales para que un colaborador pueda efectuar sus funciones con efectividad y satisfacción, basándose en sus habilidades sociales.

En el caso de la Institución Educativa Pública del Ejército – Rímac, tuvieron la misión de replantear y adecuar sus labores a la nueva normalidad, lo cual implicó reajustar sus procedimientos, reorganizar sus actividades, redefinir los recursos, medios y plataformas de trabajo, entre otras funciones. Asimismo, se evidencia que no se priorizan las relaciones laborales, puesto que se enfocan únicamente en brindar un servicio educativo a distancia, pasando por alto la relevancia del desarrollo de las relaciones interpersonales virtuales, las cuales permiten el funcionamiento integral de la institución. Por ello se hace necesario que el plantel directivo y docente se interesen en plantear estrategias y mecanismos que propicien la interacción dinámica entre todos los colaboradores y sus respectivas áreas de trabajo.

Ante esta problemática se formuló la siguiente interrogante: ¿Cómo son las relaciones interpersonales virtuales de los colaboradores en la Institución Educativa Pública del Ejército, Rímac 2021?; en cuanto a los problemas específicos se formularon las siguientes interrogantes: ¿Cómo son los medios de comunicación para las relaciones interpersonales virtuales de los colaboradores en la Institución Educativa Pública del Ejército, Rímac 2021?, ¿Cómo es el trabajo en equipo en las relaciones interpersonales virtuales de los colaboradores en la Institución Educativa Pública del Ejército, Rímac 2021?; ¿Cómo es el compromiso organizacional de las relaciones interpersonales virtuales de los colaboradores en la Institución Educativa Pública del Ejército, Rímac 2021?; ¿Cómo se desarrolla la inteligencia emocional de las relaciones interpersonales de los colaboradores en la Institución Educativa Pública del Ejército, Rímac 2021?; finalmente, ¿Cómo se desarrollan los valores que prevalecen de las relaciones interpersonales de los colaboradores en la Institución Educativa Pública del Ejército, Rímac 2021?

Esta investigación dispone de justificación teórica, ya que brindará concepciones teóricas y científicas orientadas a la variable “relaciones interpersonales virtuales”, a fin de respaldar los argumentos significativos que proporcionará el marco teórico; justificación práctica, beneficiará a la Institución Educativa Pública del Ejército, puesto que la información, conclusiones y sugerencias serán provechosas para la toma de decisiones y planteamiento de estrategias tecnológicas e innovadoras ejecutadas por los gestores. Asimismo, los colaboradores tomarán en consideración aspectos que les permitirán llevar a cabo relaciones interpersonales virtuales óptimas a fin de establecer un clima laboral satisfactorio repercutiendo positivamente en su desempeño profesional; justificación metodológica, dado que se emplearán técnicas e instrumentos convenientes que podrán ser utilizados por futuros investigadores.

El presente estudio expone el objetivo general: Proponer estrategias para desarrollar las relaciones interpersonales virtuales de los colaboradores en la Institución Educativa Pública del Ejército, Rímac 2021; así mismo se plantearon los objetivos específicos: analizar los medios de comunicación para las relaciones interpersonales virtuales de los colaboradores en la Institución Educativa Pública del Ejército, Rímac 2021; determinar el trabajo en equipo en las relaciones interpersonales virtuales de los colaboradores en la Institución Educativa Pública del Ejército, Rímac 2021; describir el compromiso organizacional de las relaciones interpersonales virtuales de los colaboradores en la Institución Educativa Pública del Ejército, Rímac 2021; analizar la inteligencia emocional de las relaciones interpersonales de los colaboradores en la Institución Educativa Pública del Ejército, Rímac 2021; finalmente, analizar los valores que prevalecen de las relaciones interpersonales de los colaboradores en la Institución Educativa Pública del Ejército, Rímac 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Para este estudio se tomó en consideración los siguientes antecedentes nacionales, (Salazar, 2018) tuvo como propósito central determinar el vínculo entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral del personal de la Oficina Registral de la Reniec, Callao. La metodología se ciñó al nivel correlacional, adoptó el diseño no experimental – transversal y aplicó el cuestionario con medición de Likert en la encuesta que efectuó a los 29 colaboradores. Finalmente, pudo concluir que en la Oficina Registral de la Reniec se llevan a cabo relaciones interpersonales adecuadas, y éstas se vinculan fuerte y positiva con el desempeño laboral.

A su vez, (Vasquez, 2018) cuyo fin fue establecer el nexo entre las relaciones interpersonales con la motivación laboral en el personal docente de la Institución Educativa Nacional “Carlos Alberto Olivares”, Chepén – 2017. Desarrolló su estudio de diseño correlacional - descriptivo, elaboró y aplicó 02 cuestionarios; trabajando con una muestra de 20 educadores. Posteriormente, recurrió al coeficiente de Pearson y a la prueba T de Student para hallar el nexo y validar la hipótesis planteada. Con un valor de 0.810, pudo concluir que existe un nexo alto y positivo entre las relaciones interpersonales con la motivación laboral.

Mientras que (Ochoa, 2017), tuvo como finalidad determinar la asociación entre las relaciones interpersonales con el desempeño laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, Huancayo – 2017. Recurrió al estudio de tipo básica, de diseño no experimental y fue correlacional – descriptivo. Consideró un instrumento fiable de 0.782. Los partícipes de la encuesta fueron 52 miembros; quienes contribuyeron con sus opiniones. Concluyó que las relaciones interpersonales están asociadas directamente con el desempeño laboral cuyo monto fue de 0.744, es decir se evidenció una relación positiva media.

Por otro lado, (Apaza, 2020) en su estudio tuvo como objetivo principal determinar la conexión entre las relaciones interpersonales con el clima institucional de la Cooperativa Agraria Cafetalera San Jorge del distrito de San Pedro de Putina, Puno – 2017. Fue un estudio hipotético – deductivo, adoptó el nivel correlacional – descriptivo y recurrió al diseño no experimental. Obró con una muestra de 177 socios. Aplicó la ficha bibliográfica y el cuestionario con 32 ítems. Usó el coeficiente de Pearson y concluyó que existe una conexión positiva y moderada con un valor de 0.485, entre las relaciones interpersonales con el clima institucional.

Asimismo, (Charca, 2017) tuvo como intención primordial determinar cómo son las relaciones humanas interpersonales de los colaboradores de la Dirección Regional Agraria de Puno, 2017. Empleó un enfoque mixto, efectuó una investigación analítica – descriptiva, trabajó con una muestra censal, puesto que los partícipes fueron 80 colaboradores. Diseñó un cuestionario y fue aplicado en la encuesta a fin de compilar información. Para culminar, el autor concluyó que las relaciones humanas interpersonales se llevan a cabo de manera convencional, lo cual no contribuye en el cumplimiento de las actividades de la institución, ya que existe una comunicación deficiente, repercutiendo de forma negativa en el desarrollo del funcionamiento de las diversas tareas proyectadas por la entidad.

También hemos tomado en consideración los antecedentes internacionales, se presentan a las autoras (Chuya & Franco, 2016), quienes tuvieron como objetivo primordial analizar las relaciones interpersonales y su repercusión en la convivencia laboral de los colaboradores de la empresa Metal Mecánica Espín, ubicada en Ecuador. Emplearon el método inductivo – deductivo, su estudio correspondió al nivel descriptivo y el enfoque tuvo un carácter mixto. Presentaron una muestra de 34 colaboradores; las técnicas usadas: entrevistas, la observación y la encuesta; también elaboraron un instrumento. Para concluir, afirmaron que, los colaboradores de la empresa Metal Mecánica Espín demostraron carencias en la comunicación y falta de solidaridad entre todo el personal, por lo que sugieren motivar a todos los colaboradores a mejorar sus relaciones interpersonales para una convivencia laboral óptima.

En su estudio, (Benites & Tigua, 2016) cuyo propósito esencial fue evaluar el desempeño efectivo de las relaciones interpersonales para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de la Compañía Imar S.A., 2015, ubicada en Ecuador. Llevaron a cabo un estudio de campo de enfoque cualitativo, consideraron una muestra censal de 12 individuos. Implementaron la guía de observación y la entrevista, las cuales le permitieron compilar información. En definitiva, concluyeron que los colaboradores del área administrativa de la Compañía Imar S.A. necesitan talleres de integración para potenciar sus relaciones interpersonales, a fin de contribuir con un clima laboral ideal de la compañía.

Asimismo, (Moreno, 2018) en su trabajo tuvo como objeto principal precisar de qué manera influyen las relaciones interpersonales en el clima laboral de la Universidad Tecnológica del Chocó “Diego Luis Córdoba”, ubicada en Colombia. Ejecutó un estudio mixto, no experimental – transversal, de naturaleza exploratoria – descriptiva. De una población de 678 colaboradores, seleccionó una muestra de 62 de ellos. En última instancia, concluyó que las relaciones interpersonales influyen directamente en el clima laboral de la Universidad Tecnológica del Chocó “Diego Luis Córdoba”, puesto que permite el incremento de la productividad en toda organización.

Paralelamente, la autora (Guevara, 2018) tuvo como meta central establecer la repercusión de las relaciones interpersonales en el clima organizacional de los trabajadores de Grupo Sur Capacitación y Consultoría, ubicado en Ecuador. Ejecutó su estudio bajo los lineamientos del enfoque mixto, donde hizo uso de la revisión documental, también empleó los niveles: correlacional exploratorio y descriptivo. Contó con 33 colaboradores. Posteriormente, concluyó que las relaciones interpersonales repercuten de forma directa en el clima organizacional.

Del mismo modo, (González, 2016) cuyo fin principal indagar el efecto de las relaciones interpersonales en la estabilidad laboral de los colaboradores de Textiles Pasteur de la Parroquia Atahualpa, Tungurahua, Ecuador. Su investigación se desarrolló en base a un enfoque cualitativo, empleó procedimientos: documental y de campo; trabajó con los niveles: correlacional, exploratorio y descriptivo. Dispuso de 66 colaboradores para su muestra, además recaudó información por medio de las entrevistas, encuestas y de la observación. Para terminar, concluyó que las inapropiadas relaciones interpersonales afectan la estabilidad laboral de los trabajadores.

En cuanto a las teorías que sustentan el presente estudio, se expone la Teoría de Relaciones Humanas de (Mayo, 1930), en la cual se denomina relaciones humanas a los vínculos desarrollados entre personas, las cuales pueden ser directores, colaboradores, colegas, miembros de una determinada área laboral, etc. Además, se plantea una nueva noción acerca de la naturaleza del ser humano, el cual es un ser social, por lo que, en el ámbito laboral, se les considera a los colaboradores como seres sociales complejos, puesto que, demuestran en sus

conductas, lo que sienten, lo que les preocupa y a lo que aspiran. Esta conducta laboral es el resultado de la influencia de múltiples factores, asociados a su motivación; esto quiere decir, que los empleados buscan la manera de satisfacer sus necesidades particulares, por lo que recurrirán a trabajar en conjunto con otros empleados. (Kinicki & Kreitner, 2003), al respecto, indican que, para un trabajo en equipo efectivo, en donde los empleados presenten una conducta positiva, se requiere de un adecuado estilo de liderazgo y supervisión; puesto que las normativas y reglamentos que se implementarán, funcionarían como un sistema regulador de conductas.

Asimismo, Mayo y sus simpatizantes sustentaron esta teoría en los resultados y las nociones psicosociológicas de la prueba denominada “Experimento de Hawthorne”, que posibilitaron el establecimiento de sus principios, los cuales son: el primer principio, integración y conducta social, el nivel de productividad varía en función de la socialización, pues el colaborador no opera de forma individual, sino como participante de una agrupación social; esto quiere decir que el trabajo es una labor colectiva; el segundo principio, compensaciones y penalizaciones sociales, también se pudo comprobar que, si el desempeño de los colaboradores era mayor o menor de lo socialmente aceptado, el respeto y la simpatía de sus compañeros hacia ellos, disminuía.

En el tercer principio, grupos informales, estos son conformados por los empleados de una entidad, y que en muchas ocasiones no concuerda con los grupos establecidos formalmente por la gestión administrativa, además, instauran sus maneras de compensarse o penalizarse, su escala de valores, expectativas y creencias; cuarto principio, el cargo y su contenido, Mayo manifestó que cuando una persona se especializa en alguna función específica, no necesariamente será eficiente y menos cuando rota frecuentemente en otros puestos de trabajo para evitar la rutina laboral; quinto principio, factores emocionales, su investigación pudo comprobar que las interrelaciones y la colaboración son aspectos primordiales que evitan los desacuerdos y permiten conservar los equipos básicos de trabajo; finalmente, el sexto principio, la supervisión adecuada, los gestores deben ser capaces de tratar dignamente a sus colaboradores, comprendiéndolos y escuchándolos; además deben demostrar una actitud democrática y persuasiva, ya que deben ser empáticos con los recursos humanos.

La teoría expuesta generó un cambio significativo en la administración, dado que sus precursores tomaron aún más en consideración las necesidades y sentimientos de los colaboradores; además, se pudo dar a conocer que la conducta de las personas y su forma de relacionarse con los demás, son determinadas por las motivaciones y necesidades de cada una de ellas. Los aportes que este enfoque humanista hizo a la administración se resumen en dar valor al ser humano como el factor clave de una organización y contemplar a la organización como una estructura social, además, dio a conocer que la productividad de una organización no solamente está sujeta a ciertos aspectos técnicos, sino que en su mayor parte depende de las buenas relaciones interpersonales entre sus miembros.

Adicionalmente, la Teoría de Comunicación Humana, desarrollada por (Watzlawick, 1993), explica que la comunicación no se origina al interior de un individuo, sino que es el resultado del compartimiento de información que surge de una interrelación. En este sentido, el enfoque principal de la teoría no se centra en la manera de cómo se comunican los individuos, sino de qué forma ejercen influencia unos a otros, por ello da a conocer los principios básicos en la que se respalda esta teoría: el primer principio es de la necesidad de comunicarse, el individuo como ser social nace con la capacidad de comunicarse, ya sea implícita o explícitamente, dado que expresamos nuestras emociones, sentimientos y pensamientos mediante nuestra conducta, e inclusive cuando permanecemos en silencio. En síntesis, para el autor no existe la no comunicación.

Como segundo principio tenemos el nivel de contenido y relación de la comunicación, este principio se refiere a que en la comunicación no es tan relevante el mensaje que se desea transmitir (contenido), sino cómo el individuo quiere ser comprendido y cómo espera ser percibido por los demás (relación). En el tercer principio, significancia de la aceptación de un individuo, se indica que todos los individuos construimos una perspectiva de lo que observamos y experimentamos, de ello depende el desarrollo de nuestros vínculos con los demás. En el caso del cuarto principio, modalidad analógica y digital, el autor menciona las siguientes modalidades: el modo analógico abarca la comunicación sin la necesidad de emitir palabra alguna; y, por otro lado, el modo digital está referido a lo se desea expresar mediante el empleo de palabras.

Como principio final tenemos a la comunicación complementaria y simétrica, la primera hace referencia al intercambio de información entre dos sujetos de distintos niveles y condiciones, es decir, de manera vertical; además, este tipo de comunicación permite que dos personas se complementen, para concretar un propósito en beneficio de ambos. La segunda se refiere a cómo nos relacionamos con otros sujetos, bajo las mismas condiciones y de manera horizontal. Esta teoría permite a los grupos sociales intercambiar información de forma positiva y productiva, pues nos da a conocer que la comunicación es un componente significativo en la organización porque a través de una comunicación asertiva entre los miembros que la conforman, se hace posible el cumplimiento de los objetivos proyectados.

Considerando las teorías descritas previamente, nos basaremos en la noción de (Bisquerra, 2016), quien define a las relaciones interpersonales como las interacciones que se llevan a cabo mutuamente entre dos o más individuos, además de estar regidas por normas y reglamentos sociales. (Monjas & González, 2013), por su lado, opinan que las relaciones interpersonales son vitales para el ser humano, y no sólo porque permite el alcance de determinados propósitos, sino que también, este es un ser social, lo que quiere decir que para su continuo desarrollo necesita convivir con otros individuos. Asimismo, (Fritzen, 2015) sostiene que estas se establecen cuando un número de personas comparten las mismas necesidades, las cuales deberán ser satisfechas actuando en conjunto.

Coincidiendo con los autores anteriores, (Wiemann, 2011) señala que las relaciones interpersonales son factores esenciales en los diversos contextos laborales, dado que poseen muchas ventajas tanto en el desarrollo personal como en el trabajo en equipo. Es por ello que las organizaciones requieren como aspecto fundamental en el perfil ocupacional, colaboradores que cuentan con la habilidad de vincularse y socializar fácilmente. A su vez (Montes, 2013) asegura que son esenciales en una organización, ya que contribuyen significativamente en ella.

Referente a nuestras categorías vamos a comenzar con los medios de comunicación (Idrovo, 2015) manifiesta que son aquellos mecanismos de información que hacen posible que un gran número de individuos se comuniquen en un mismo tiempo. Dicho con otras palabras, son dispositivos que se encargan de difundir y transmitir mensajes a una gran cantidad de receptores por medio de

distintas modalidades y vías entre ellos tenemos: el internet, la televisión, la radio, el cine, diarios, revistas y otros. En definitiva, estos medios ejercen influencia en la forma de pensar y actuar de los individuos. Por tanto, si se hace uso adecuado de estos medios se fomentará y elevará la edificación de una cultura de seguridad, respeto, soberanía y paz; en caso contrario favorecerá al incremento de corrupción, adicciones, agresiones y otras problemáticas sociales.

Considerando la repercusión económica que originó la pandemia, es relevante que las organizaciones opten por implementar los siguientes mecanismos digitales para un teletrabajo efectivo y práctico: WhatsApp, Telegram, Zoom, Slack, Google Meet, Skype, Monday, Trello, Evernote, Basecamp y Teams de Microsoft. (Icare, 2020). Nuestra primera categoría tiene las siguientes subcategorías: las plataformas virtuales, que son una agrupación de software que posibilita el intercambio y el almacenamiento de información entre muchos ordenadores, (Cámara, 2006); las herramientas virtuales, es un sistema de información, el cual hace posible que los individuos interesados se comuniquen y participen dejando de lado el lugar y tiempo, (Sabaduche, 2015) y los dispositivos electrónicos, son los distintos elementos que se emplean en una red electrónica, los cuales generan y detectan las señales eléctricas de diferentes frecuencias. Entre ellas: tablet, teléfono móvil, ordenadores, cámaras - micros inalámbricos e impresoras, (De La Rosa, 2014).

Con relación a la categoría trabajo en equipo, (Gutiérrez, 2010) lo describe como una agrupación de individuos que interactúan y cooperan para alcanzar metas conjuntamente, se basan en la unificación hacia un objetivo mediante la contribución de destrezas, acciones y conocimientos de sus miembros. Mientras que (Landy & Conte, 2015) lo interpretan como una unidad conformada por dos o más personas que se interrelacionan y se juntan para concretar metas específicas. De manera similar, (Robbins & Coulter, 2014) lo definen como un grupo de integrantes que se esfuerzan para conseguir un objetivo puntual de forma conjunta, en el cual los partícipes emplean responsabilidad compartida e individual, sinergia y sus capacidades adicionales. Por añadidura, (Baron & Byrne, 2016) señalan que es la interacción de dos o más sujetos que conforman una agrupación y que se comunican de forma directa o indirecta, donde existe una dependencia recíproca dado que repercuten en los otros integrantes; asimismo, los autores

recomiendan que se debe llevar a cabo una relación sólida, que les permitan compartir propósitos y objetivos que colectivamente puedan hacerlos realidad. La interrelación de los equipos debe estar organizada adecuadamente, de manera que cada partícipe del grupo ejecute sus funciones con efectividad.

Actualmente se hace necesario que todo colaborador cuente con la capacidad de participar activamente en un entorno digital, por ello (Robbins & Judge, 2013) señalan que un equipo virtual es un tipo de equipo de trabajo, donde efectúan sus labores de manera virtual, puesto que emplean equipamiento y material informático; es decir, a pesar de encontrarse en distintos ambientes, estos se podrán conectar por una red de información. La convivencia a distancia, interacción no presencial, es una dificultad que surge por esta modalidad de integración, puesto que al reunir los integrantes del grupo tendrán otro comportamiento.

Las subcategorías del trabajo en equipo son: definición de objetivos, es la interpretación de los propósitos hacia donde se conducen las actividades, (Koontz & Donnell, 2016); participación activa, es uno de los principios básicos de la democracia; condición que posibilita a un individuo actuar proactivamente, (Arellano, 2000); manejo de conflictos, es la utilización de habilidades y tácticas que permiten estimular y solucionar desacuerdos, (Robbins & Judge, 2013); liderazgo, es la destreza de ejercer influencia positiva en los sistemas y en las personas, incitando a mantener un comportamiento determinado, a fin de alcanzar buenos resultados, (Evans & Lindsay, 2017); competencia, es una agrupación de cualidades básicas e inherentes de un individuo, que se encuentran vinculadas a un desempeño exitoso en un empleo, (Boyatzis, 2013).

Referente a la categoría compromiso organizacional, (Mejer & Allen, 2012) lo definen como un estado emocional que expone el vínculo entre el colaborador con la organización donde labora, además se involucra en la toma de decisión de preservar o no su puesto de trabajo como integrante de la organización. Por otro lado, (Lagomarsino, 2013) la concibe como la solidez concerniente a la identidad, dedicación e implicancia de un colaborador hacia una organización en específica. Igualmente, (Betanzos & Paz, 2013) precisan que es la condición en el que los individuos se sienten identificados con la organización como con sus objetivos, donde anhelan continuar como miembros y partícipes de la misma.

Adicionalmente, (Tena & Villanueva, 2015) lo determinan como la fuerza del involucramiento e identificación de un trabajador con su centro laboral, se califica por la convicción y aprobación de los valores y objetivos de la compañía, así mismo, el empleado está dispuesto a efectuar trabajos o actividades intensas para contribuir con la organización donde se desempeña, así como a su deseo de ser miembro de ella.

Las subcategorías del compromiso organizacional son: la identificación, vínculo entre el sujeto con el trabajo o rol que desempeña o factor crítico encargado de brindar apoyo para incrementar el rendimiento en el comportamiento del individuo y en sus labores, (Topa & Morales, 2015); la segunda es la confianza, es una postura de apoyo de un sujeto hacia otro, dicha postura se origina de las atribuciones, percepciones y creencias, es decir, transferencia de sentimientos y acciones intencionadas afables de un individuo a otro, en la cual se espera una respuesta igual o superior, (Sutter & Kocher, 2014); la tercera es la gestión del tiempo, es aquel recurso que se debe administrar con precisión para alcanzar un incremento en el nivel de la productividad o en la efectividad del funcionamiento de ciertas actividades para cumplir con los fines de la organización, (Schuler, 2012); y finalmente tenemos la actitud laboral, es la representación y estructuración de conocimientos organizados, que describe y dispone la variedad de pensamientos y emociones, las cuales surgen de la experiencial ocupacional, (George & Jones, 2014).

Referente a la categoría inteligencia emocional, (Mayer, Caruso, & Salovey, 2012) la conceptualizan como un campo de la inteligencia social, encargado de incorporar la capacidad que permita el reconocimiento y la gestión de nuestras emociones y sentimientos, así como la de los demás. Es decir, es aquella habilidad que ayuda a controlar y manejar adecuadamente la emotividad de un individuo a fin de mantener buenas relaciones con otras personas. Paralelamente, (Goleman, 2015) la concibe como la destreza para reconocer los propios sentimientos y los de otras personas; además del ánimo y de la gestión de los vínculos intrapersonales e interpersonales. Por último, (Thormdike, 2010) precisó que es la agrupación de aptitudes diferentes, conductas sociales y criterios peculiares de cada uno.

Las subcategorías de inteligencia emocional son: el autoconocimiento, es la aptitud de respondernos a nosotros mismos, quienes somos, es decir cómo nos auto-percibimos, (Navarro, 2014); la segunda es la automotivación, es la fuerza interna que impulsa a los individuos a sacar provecho de las oportunidades y comprometerse con lo que se desea alcanzar, (Goleman, 2015); también tenemos una tercera la empatía, es aquel atributo que contrae un individuo para evaluar y entender la condición de otro individuo, mediante un razonamiento afectivo y cognitivo, (López, Fernández, & Abad, 2011); la cuarta es el control de emociones, es aquella capacidad para contener o erradicar reacciones temperamentales apresuradas en una conducta o en un deseo, (American Psychological Association, 2011); y por último la actitud, es la disponibilidad de ánimo que se puede ser expresado de forma negativa o positiva hacia un incentivo particular, asociado al carácter afectivo-propio, (Reyes, Porro, & Pirovani, 2015).

Referente a la categoría valores que prevalecen, (Jiménez, 2010) lo define como principios que dirigen las actitudes de los individuos. Son circunstancias que nos facilita percibir, elegir y preferir ciertas cosas o comportamientos por encima de los demás. A su vez (Bayona, Pablo, & Patiño, 2001) expresan que el valor es aquello que permanece en el individuo, se origina de la benignidad y contribuye a la realización personal. Finalmente, (Sánchez, Zambrano, & Palacín, 2016) señalan que los valores es una agrupación de convicciones que forman parte de la conducta social de los sujetos. Nos conduce a resolver y a tomar decisiones tanto individuales como sociales.

Las subcategorías de valores que prevalecen son: primeramente la inestabilidad emocional, es aquel trastorno afectivo, que emerge en cuantiosos trastornos de la conducta, conformando parte del diagnóstico y de los parámetros que determinan el cuadro psicopatológico, (Salgado, 2013); y la segunda es la valoración de la persona, los valores representan el elemento central de una agrupación de actitudes de un sujeto, que guían su comportamiento hacia propósitos, (Mora, 2014); todo individuo dispone de valor por el simple hecho de vivir, además es un ser íntegro que posee intelecto, talentos, principios y destrezas. Por lo general todo individuo se valora así mismo. Como ser humano, el valor no puede aumentarse o reducirse.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Se adoptó una investigación de tipo básica, la cual (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018) la conciben como un estudio dogmático, teórico o puro; se caracteriza por generarse y mantenerse dentro de un marco teórico. Para este estudio, su fin primordial fue profundizar y enriquecer las concepciones de la variable relaciones interpersonales virtuales, fundamentadas en el autor (Mayo, 1930). Asimismo, se tomó en consideración el nivel descriptivo, encargado de describir las manifestaciones clínicas y sociales en una condición geográfica y temporal específica. Su intención es proveer una visión verdadera de la funcionalidad de un fenómeno y de las formas de comportamiento de sus categorías o componentes.

Diseño de investigación

Se hizo necesario contar con el diseño de investigación – acción, puesto que, (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018) señalan que su procedimiento cualitativo se enfoca en el conocimiento de la sociología por medio de la crítica y del cuestionamiento sistemático tanto de las prácticas ocupacionales como de su mejoría sostenible dentro de un ámbito en concreto; por ello, se diseñó una propuesta para generar un cambio. Al respecto, (Smith, 2001) la explica como aquel proceso cíclico que se encuentra conformado por las siguientes etapas: identificación, planificación, ejecución-observación y reflexión de los resultados de la acción. Paralelamente, el enfoque cualitativo plantea que la realidad se puede modificar de manera constante, y que el investigador la puede interpretar de acuerdo a su perspectiva, teniendo como consecuencia un producto subjetivo. (Bernal, 2016).

Adicionalmente, (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018) manifiestan que estos resultados no se alcanzan por métodos estadísticos, ni por la cuantificación de datos. Por ello, se trabajó bajo este enfoque para registrar, procesar y analizar información cualitativa obtenida mediante la revisión de la documentación teórica referente a las relaciones interpersonales. Posteriormente se obró en función al método inductivo, el cual emplea la

recaudación de información para resolver las problemáticas del estudio o dar a conocer las nuevas interrogantes que se presenten. (Bernal, 2016). Finalmente, para concretar con el propósito principal, se recurrió a la investigación no experimental, la cual consiste en no alterar deliberadamente las categorías, ni su estimación; de corte transversal, ya que se da al reunir datos en un solo período o fase. (Tamayo, 2006).

3.2 Categorías, Subcategorías y matriz de categorización

La variable “Relaciones interpersonales virtuales” del presente trabajo investigativo, fue estructurada en 05 categorías, y estas a su vez se subdividieron en un total de 19 subcategorías, permitiendo comprender la función y relevancia de cada componente de la variable, con el propósito de concretar un conocimiento integral de la temática. A continuación, se presenta la estructura de la variable:

Tabla 1

Categorías y subcategorías

Categorías	Subcategorías
• Medios de comunicación	• Plataformas virtuales • Herramientas virtuales • Dispositivos electrónicos
• Trabajo en equipo	• Definir objetivos • Participación activa • Manejo de conflictos • Liderazgo • Competencia
• Compromiso organizacional	• Identificación • Confianza • Gestión del tiempo • Actitud laboral • Autoconocimiento • Automotivación
• Inteligencia emocional	• Empatía • Control de las emociones • Actitud
• Valores que prevalecen	• Inestabilidad emocional • Valoración de la persona

3.3 Escenario de estudio

El escenario donde se emprendió el estudio fue la Institución Educativa Pública del Ejército “Teniente Coronel Alfredo Bonifaz”, ubicada en el distrito de Rímac, provincia Lima, región Lima. Es una entidad educativa dividida en 03 niveles: inicial, primaria y secundaria. Dicha institución cuenta con 72 colaboradores que ejercen sus labores en los siguientes departamentos: Subdirección Administrativa conformada por Mesa de Partes, Recursos Humanos, Logística, Economía, Soporte Técnico, Mantenimiento, Abastecimiento - Almacenes, Transporte y Seguridad; Subdirección Pedagógica conformada por Subdirección Inicial, Subdirección Primaria, Programa de los Años Intermedios IB, Subdirección Secundaria, Derega y Biblioteca.

Durante estos dos últimos años, la Institución Educativa en mención, sigue acatando las medidas adoptadas por el Gobierno del Perú, las cuales autorizan llevar a cabo un trabajo remoto, lo que implica establecer relaciones interpersonales virtuales entre todos sus colaboradores para ejercer sus funciones ocupacionales de forma efectiva, manteniendo la competitividad y rentabilidad frente a la coyuntura actual.

3.4 Participantes

Para concretar la presente investigación se solicitó la participación de 03 integrantes del personal directivo y administrativo de la Institución Educativa Pública del Ejército – Rímac; estas fueron: 01 director, quien tiene la función de dirigir y coordinar las actividades administrativas, técnicas y pedagógicas, además de supervisar las labores de todo el personal administrativo y docente, siendo su propósito principal, concretar con las metas y lineamientos de la institución; 01 sub directora, quien es la encargada de brindar apoyo a la Directora en la concreción de los objetivos de la Institución Educativa Pública del Ejército – Rímac, siendo la autoridad inmediata posterior a la gestora institucional; y 01 coordinadora del nivel de inicial, quien orienta y promueve la intervención activa de todos los miembros de la IE en la planeación, realización y evaluación del currículo educativo, en función de las cualidades, intereses y necesidades de los discentes y de su entorno, tomando en consideración los objetivos de aprendizaje.

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas que se consideraron para la elaboración del presente estudio fueron: la observación, contribuye en la comprensión de experiencias y conductas de los individuos en su ambiente real; cuya finalidad es registrar los hechos o circunstancias de tal entorno, evitando que el investigador interfiera o influya en las acciones naturales de los individuos. (Monje, 2011). La entrevista semiestructurada es aquella técnica dinámica y flexible, donde surge un diálogo entre el investigador y el entrevistado, quien emite respuestas de acuerdo a las interrogantes enfocadas a los objetivos de la investigación. (Briones, 2000).

De la misma manera, se optó por emplear los siguientes instrumentos: la guía de entrevista facilitó la planificación del procedimiento que se desarrollará en una entrevista determinada. El investigador debe tomar en consideración el tema y categorías del estudio, los cuales deben estar plasmados en las interrogantes que se llevarán a cabo. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). La guía de observación implica el relato sistemático y exhaustivo sobre los acontecimientos, experiencias u observaciones efectuadas por el investigador. Es imprescindible tener en cuenta que la información recopilada debe ser objetiva, por lo que todo análisis subjetivo debe ser erradicado. (Behar, 2008). Este procedimiento debe ser muy selectivo con la información reunida, ya que se debe dar prioridad a determinados datos en su registro.

3.6 Procedimiento

El procedimiento metodológico se desarrolló en 4 fases: fase 1, se procedió a planificar el trabajo investigativo, en el cual se diseñó y construyó los instrumentos para aunar datos, por lo que se tomó en consideración las subcategorías para formular las preguntas correspondientes a la variable “relaciones interpersonales virtuales”; fase 2, se dio inicio al trabajo de campo, donde se llevaron a la práctica los instrumentos seleccionados, realizando una entrevista a 03 colaboradores de la Institución Educativa Pública del Ejército – Rímac, quienes proporcionaron sus puntos de vista, para posteriormente ser analizadas; en la fase 3 se registraron los datos recaudados los cuales fueron codificados y categorizados en diferentes matrices que se encuentran ubicadas

en los anexos; finalmente, en la fase 4 la información fue examinada y evaluada mediante el método de la triangulación, el cual permitió la comparación de las perspectivas de cada persona entrevistada y permitió establecer una conclusión.

3.7 Rigor científico

Esta investigación se desarrolló tomando en consideración teorías científicamente aceptadas, y con una metodología sólida que respaldó el rigor científico, garantizando así la transparencia de la investigación, según (Allende & Zaldívar, 2006) la conciben como la implementación especializada de la razón correspondiente en materias de estudio, que incorporan información, comunicación y conocimiento. Para la demostración del rigor científico, se debe tener en cuenta ciertos aspectos convincentes e inclusive de ética profesional, en el grado que se presenten un menor porcentaje de incertidumbre, más verídico será el estudio que se viene desarrollando. (De la Cruz, 2017).

Por ello, esta investigación dispone de rigor científico, puesto que, se fundamentó en la validez de una perspectiva hermenéutica, es decir, en la interpretación de teorías, en la cual el conocimiento se construye de forma subjetiva a partir de una realidad estudiada integralmente. La calidad de un estudio se estima por el nivel de rigurosidad presente en él, ya que dicho nivel es quien determina su credibilidad, (Arias & Giraldo, 2011); por lo tanto, se dispuso de fuentes bibliográficas que sustentaron los cimientos teóricos, entre ellas: revistas científicas, tesis y libros; asimismo, se empleó la triangulación como procedimiento tecnológico. La triangulación es definida como un procedimiento de control de calidad en los estudios cualitativos. (Benavides & Gómez, 2005).

3.8 Método de análisis de datos

Para este estudio se empleó el método de la triangulación, ya que se encarga de contrastar, corroborar y verificar datos e información adquirida. El procedimiento consistió en la elaboración de una “Matriz de desgravación de la entrevista”, la cual implica registrar cada una de las respuestas de los entrevistados, posterior a ello se desarrolló la “Matriz de codificación de la

entrevista”, que se basa en la información de la matriz ejecutada con anterioridad, donde además se implementa una columna de codificación, que registra términos clave en forma resumida de las respuestas de los entrevistados; finalmente se diseñó una “Matriz de entrevistados y conclusiones” en la cual se agrupan la totalidad de las codificaciones con el fin de determinar, tanto las similitudes como diferencias, para que el investigador pueda concluir, garantizándole un estudio sólido referente a la temática expuesta.

3.9 Aspectos éticos

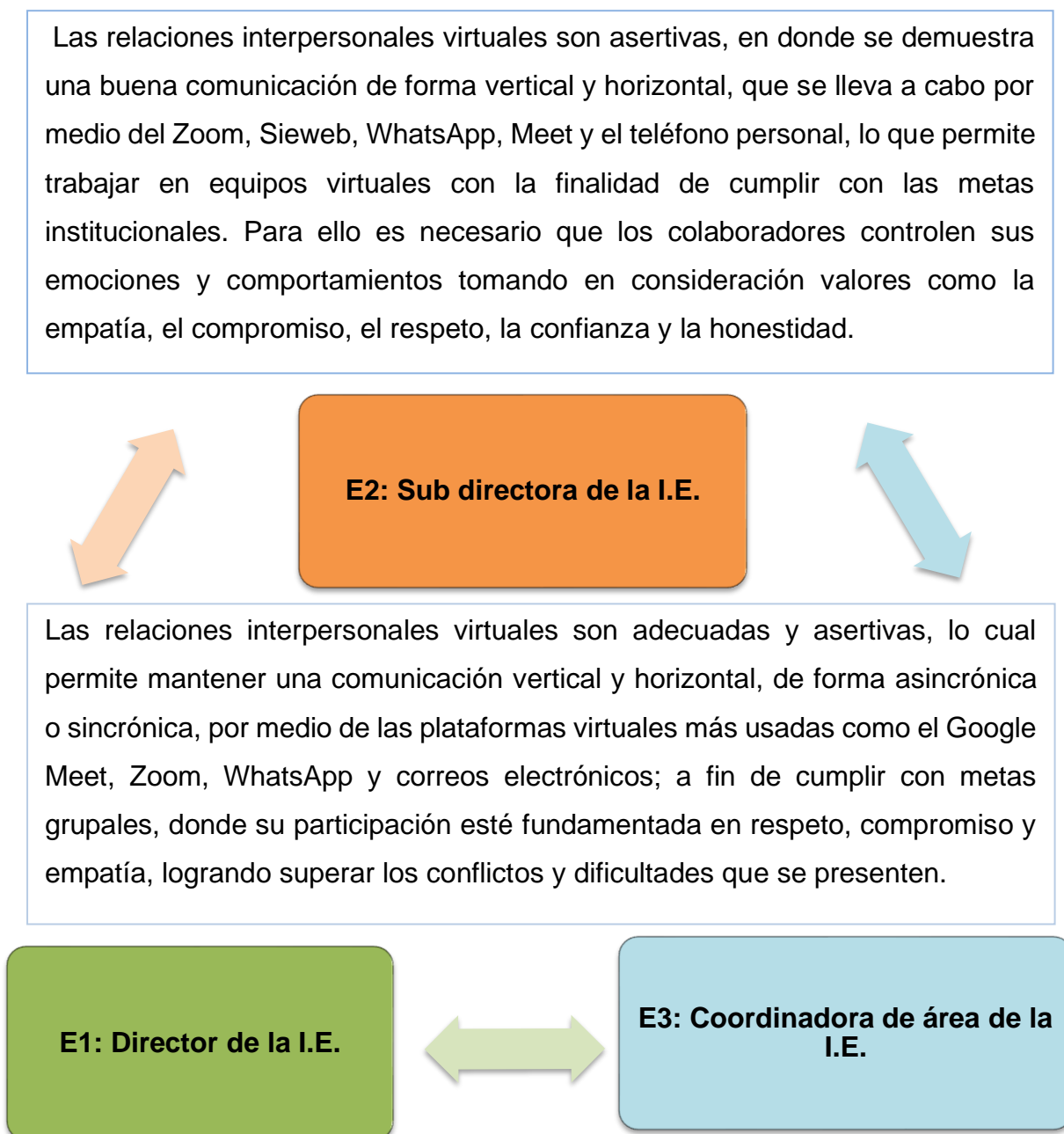
Para todo estudio científico es necesario adoptar principios elementales que además de garantizar beneficios a la sociedad, eviten originar algún tipo de prejuicio hacia los partícipes de dicho estudio. Es por ello que (Hermerén, 2008), precisa que el fin de la ética consiste en defender la dignidad del ser humano en la ejecución de un estudio científico. Se tomó en consideración el consentimiento informado, ya que se comunicó el propósito y alcances del estudio a todos los participantes, a fin de que cada partícipe tome la decisión de contribuir en él. Asimismo, se garantizó la confidencialidad de la información brindada, puesto que esta se manejó correctamente, y en el supuesto de que el participante solicite una modificación de su identidad por fines de privacidad, se le responderá a dicha solicitud. Adicionalmente, este trabajo investigativo se respaldó en el Código de Ética de la Escuela de Posgrado, en la Resolución N° 11, en la Guía del Trabajo de Investigación, en el Turnitin y en las Normas APA.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Para obtener información referente al estudio, se emplearon técnicas de recopilación de datos, estas fueron la entrevista semiestructurada dirigida a especialistas y la observación; además fueron llevadas a la práctica juntamente con sus instrumentos correspondientes, con la intención de concretar los objetivos proyectados en esta investigación. A continuación, se expone las conclusiones, las cuales fueron alcanzadas mediante el método de la triangulación.

Figura 1

Triangulación de la entrevista semiestructurada



Las relaciones interpersonales virtuales son adecuadas, ya que se logra intercambiar experiencias y colaborar en la búsqueda de objetivos en común; de tal forma que se requiere de una interacción dinámica por medio de plataformas virtuales como el WhatsApp, Zoom, Google Meet, Canva, Genially, Jamboard y Classroom; asimismo se hace necesario que los colaboradores dispongan de un compromiso con sus funciones e identificación con la Institución, así como el manejo de sus emociones, que le permitan llevar a cabo sus prácticas con un comportamiento fundamentado en valores.

Las relaciones interpersonales virtuales son limitadas y presentan dificultad en las reuniones asincrónicas y paralelas de trabajo; para ello se hace uso de los correos institucionales y personales, como de las plataformas virtuales: Zoom, Meet y WhatsApp. Esto se debe a la deficiente conectividad a internet. Por otro lado, los colaboradores muestran empeño, ímpetu y entusiasmo en el desarrollo de sus trabajos encomendados, manifestando una inteligencia emocional buena y estable que les permite gestionar conflictos efectivamente, en donde consideran de forma significativa el marco axiológico de la Institución.

Referente a los resultados de la entrevista, se obtuvo lo siguiente:

Las relaciones interpersonales virtuales de los colaboradores en la I.E. son apropiadas, dado que estas se fundamentan en la empatía con la cual desarrollan una comunicación virtual asertiva, en donde interactúan, comparten sus experiencias y participan conjuntamente en el cumplimiento de las metas institucionales; a pesar de las diferentes dificultades que puedan surgir como la falta adaptación a los entornos virtuales. Los medios de comunicación virtuales que los colaboradores emplean con frecuencia son: las llamadas telefónicas, las video llamadas, videoconferencias, mensajes y correos personales e institucionales, que están disponibles en plataformas virtuales como el Zoom, Google Meet, WhatsApp y Sieweb. Además, recurren a capacitaciones para la utilización de programas como: Canva, Genially, Jamboard y Classroom.

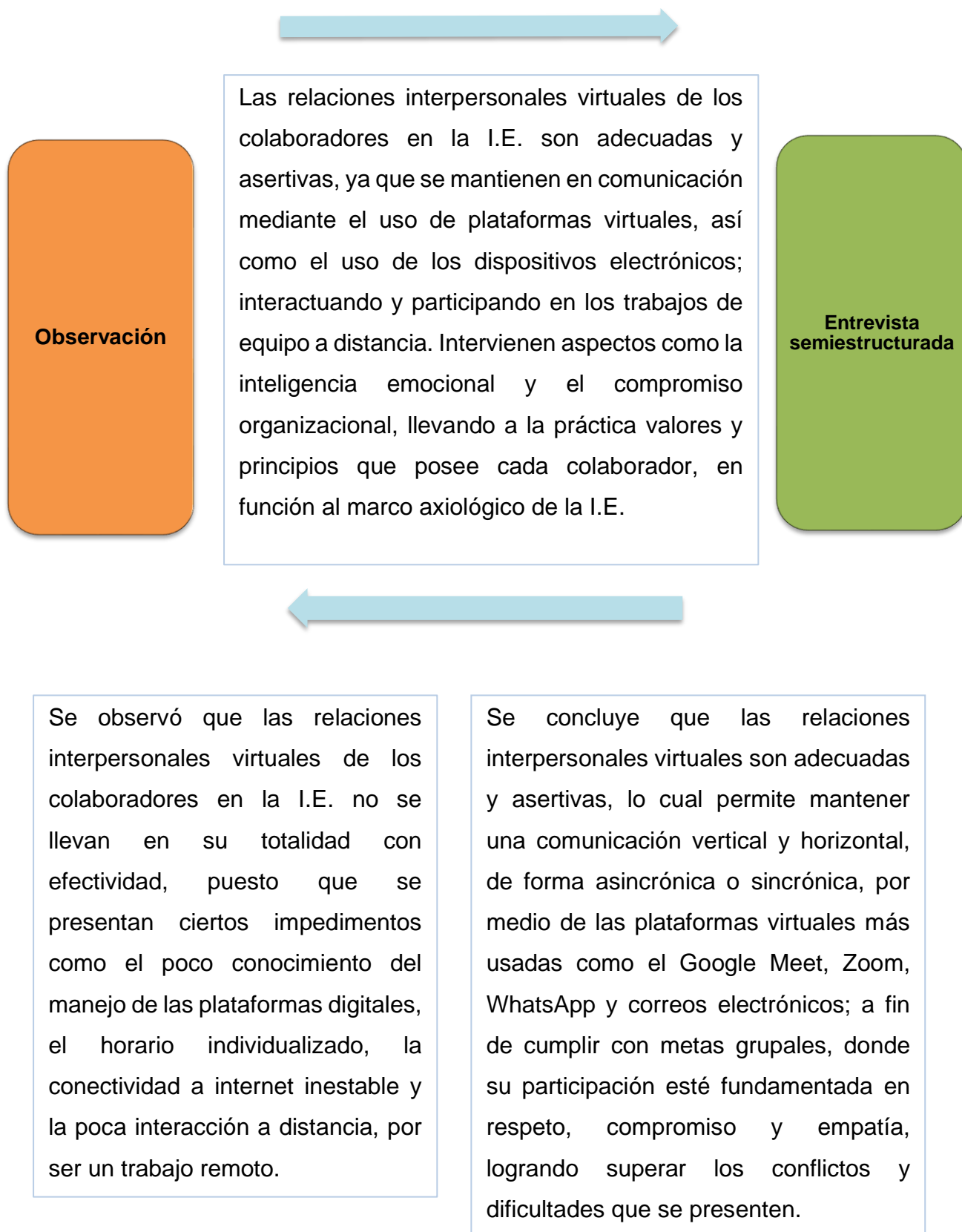
En el trabajo en equipo virtual, los colaboradores de la I.E. desarrollan sus funciones coordinadamente, en donde estos poseen una buena actitud para llevar a cabo una comunicación vertical u horizontal mediante reuniones virtuales sincrónicas o asincrónicas, con la finalidad de concretar los objetivos grupales. El compromiso organizacional de los colaboradores hacia la I.E., en su mayoría es alto, ya que ejecutan sus funciones con entusiasmo, ímpetu, empeño y compromiso, cumpliendo de manera estricta con sus horarios laborales. Asimismo, estos se sienten identificados con la I.E. de tal manera que toman la iniciativa para resolver problemáticas que pueden surgir. No obstante, existe un pequeño número de colaboradores que les cuesta trabajar remota y virtualmente por lo que no logran cumplir sus tareas con efectividad y compromiso.

La inteligencia emocional de los colaboradores en la I.E., en su mayoría es estable y buena, puesto que trabajan en el control de sus emociones, además interactúan con una actitud positiva y gestionan conflictos efectivamente; a pesar de que la coyuntura actual trajo consigo consecuencias como el estrés, el nerviosismo y la ansiedad, las cuales afectan su salud física y mental. Los valores que prevalecen de los colaboradores en la I.E. se demuestran tanto en el desarrollo de sus funciones como en sus relaciones interpersonales virtuales, lo que permite llevar a cabo un trabajo en equipo íntegro, fundamentado en respeto, compromiso, empatía, confianza, solidaridad y honestidad.

Se pudo concluir que las relaciones interpersonales virtuales son adecuadas y asertivas, lo cual permite mantener una comunicación vertical y horizontal, de forma asincrónica o sincrónica, por medio de las plataformas virtuales más usadas como el Google Meet, Zoom, WhatsApp y correos electrónicos; a fin de cumplir con metas grupales, donde su participación esté fundamentada en respeto, compromiso y empatía, logrando superar los conflictos y dificultades que se presenten.

Figura 2

Triangulación de las técnicas de investigación



En cuanto a las técnicas de investigación empleadas se puede concluir que las relaciones interpersonales virtuales de los colaboradores en la I.E. son adecuadas y asertivas lo que permite mantener una comunicación vertical y horizontal, de forma asincrónica o sincrónica mediante el uso de plataformas virtuales, entre ellas, correos electrónicos, Zoom, WhatsApp, Google Meet, Sieweb, etc.; así como el uso de los dispositivos electrónicos como el ordenador, laptop, teléfono inteligente y cámara web. Estos medios permiten la interacción, comunicación y participación de los colaboradores en los trabajos de equipo que se llevan de manera virtual por la coyuntura actual, en donde intervienen aspectos significativos como la inteligencia emocional, que implica el manejo y control de las emociones y actitudes.

El compromiso organizacional está sujeto a la identificación con la institución como el cumplimiento de los objetivos de esta, llevando a la práctica valores y principios que posee cada colaborador, en función al marco axiológico de la I.E. Por otro lado, se identificaron ciertas deficiencias en este tipo de actividades, ya que no todos los colaboradores cuentan con conocimientos acerca del uso correcto de las herramientas digitales, y tampoco cuentan con un ambiente con las condiciones adecuadas para desarrollar esta modalidad de trabajo, lo que dificulta de cierta forma mantener óptimas relaciones interpersonales virtuales.

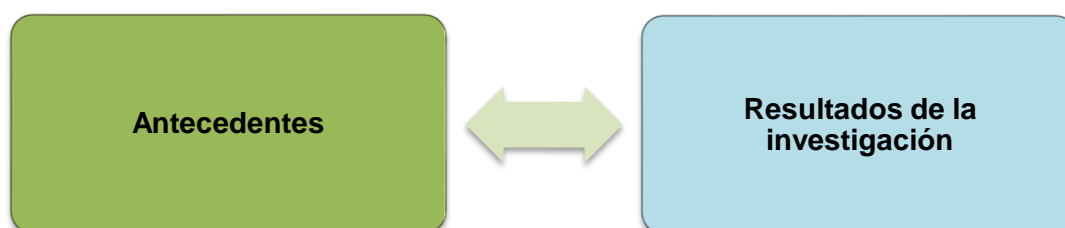
Figura 3

Triangulación de antecedentes, marco teórico y resultados

Correspondiente al marco teórico, el autor (Bisquerra, 2016) define a las relaciones interpersonales como las interacciones que se llevan a cabo mutuamente entre dos o más individuos. Por su parte, (Watzlawick, 1993) sostiene que la comunicación entre miembros de una organización es un aspecto significativo, ya que hace posible el cumplimiento de los objetivos proyectados; opinión que coincide con (Mayo, 1930), quien manifiesta que la conducta de un colaborador está asociada a su motivación; es decir, que los empleados buscarán la manera de satisfacer sus intereses, por lo que recurrirán a trabajar en conjunto con otros empleados para poder lograrlo.



Los autores que sustentan el marco teórico, manifiestan que los colaboradores al relacionarse interpersonalmente se comunican e interactúan con otros miembros de su organización para cumplir objetivos en común. Por otro lado, en los estudios previos determinaron que las relaciones interpersonales influyen en el desempeño, convivencia, estabilidad y motivación laboral. Adicionalmente, los resultados determinaron que las relaciones interpersonales virtuales en la I.E. son adecuadas y asertivas, llevándose a cabo mediante el uso de plataformas virtuales y dispositivos electrónicos; que facultan los trabajos de equipo virtual, a fin de cumplir con los objetivos institucionales.



Referentes a los antecedentes del estudio, se precisa lo siguiente: A nivel nacional, los autores coinciden en que las relaciones interpersonales se llevan a cabo adecuadamente, vinculándose de manera positiva con el clima institucional, y con el desempeño y motivación laboral. A nivel internacional, los autores coinciden en que las relaciones interpersonales influyen directamente en el clima, convivencia y estabilidad laboral, puesto que permite el incremento de la productividad en toda organización.

Las relaciones interpersonales virtuales en la I.E. son adecuadas y asertivas lo que permite mantener una comunicación vertical y horizontal, de forma asincrónica o sincrónica mediante el uso de plataformas virtuales, así como el uso de los dispositivos electrónicos. Estos medios permiten llevar un trabajo remoto por la coyuntura actual, en donde intervienen aspectos significativos como la inteligencia emocional y el compromiso organizacional, llevando a la práctica valores y principios que posee cada colaborador, en función al marco axiológico de la I.E.

Correspondiente a la triangulación efectuada, se pudo concluir que los autores (Bisquerra, 2016), (Watzlawick, 1993) y (Mayo, 1930), manifiestan que los colaboradores al relacionarse interpersonalmente se comunican e interactúan con otros miembros de su organización, lo cual hace posible el trabajo en conjunto para cumplir con metas personales y organizacionales. Por otro lado, en los estudios previos nacionales e internacionales se precisaron similitudes, puesto que determinaron que las relaciones interpersonales influyen en el clima institucional, y en el desempeño, convivencia, estabilidad y motivación laboral. Adicionalmente, las técnicas de investigación empleadas permitieron determinar que las relaciones interpersonales virtuales de los colaboradores en la I.E. son adecuadas y asertivas, llevándose a cabo mediante el uso de plataformas virtuales y dispositivos electrónicos. Estos medios permiten la interacción, comunicación y participación de los colaboradores en los trabajos de equipo virtual, a fin de cumplir con los objetivos institucionales.

V. CONCLUSIONES

Primera:

Se concluyó que para el desarrollo óptimo de las relaciones interpersonales virtuales en la I.E., es necesario proponer las siguientes estrategias, las cuales fomentarán el trabajo colaborativo: Brindar una capacitación del uso correcto de las plataformas virtuales y de las herramientas tecnológicas; ejecutar reuniones virtuales y dinámicas de trabajo con más frecuencia; y efectuar una evaluación sistemática.

Segunda:

Se concluyó que los medios de comunicación virtuales que los colaboradores emplean son: las llamadas telefónicas, las video llamadas, videoconferencias, mensajes y correos institucionales, que están disponibles en plataformas virtuales como Zoom, Google Meet, WhatsApp y Sieweb. Además, recurren a capacitaciones para la utilización de programas como: Canva, Genially, Jamboard y Classroom.

Tercera:

Se concluyó que, en el trabajo en equipo virtual, los colaboradores desarrollan sus funciones coordinadamente, en donde estos poseen una buena actitud para llevar a cabo una comunicación vertical u horizontal mediante reuniones virtuales sincrónicas o asincrónicas, con la finalidad de concretar los objetivos grupales.

Cuarta:

Se concluyó que el nivel de compromiso organizacional de los colaboradores hacia la Institución en su mayoría es alto, ya que ejecutan sus funciones con entusiasmo, ímpetu, empeño y compromiso, cumpliendo con sus horarios laborales.

Quinta:

Se concluyó que la inteligencia emocional de los colaboradores en su mayoría es estable y buena, puesto que trabajan en el control de sus emociones, además interactúan con una actitud positiva y gestionan conflictos efectivamente; a pesar de que la coyuntura actual trajo consigo consecuencias como el estrés, el nerviosismo y la ansiedad, las cuales afectan su salud física y mental.

Sexta:

Se concluyó que los valores que prevalecen de los colaboradores son demostrados en sus funciones laborales, es decir, en sus relaciones interpersonales virtuales; estos valores son: respeto, compromiso, empatía, solidaridad y honestidad.

VI. RECOMENDACIONES

Primera:

Al director de la Institución Educativa Pública del Ejército - Rímac, ejecutar la propuesta planteada en el presente estudio, así como el conjunto de programas y actividades que implica esta, con el propósito de capacitar al personal para que desarrollen sus funciones con efectividad.

Segunda:

Al director de la Institución Educativa Pública del Ejército - Rímac, ejecutar un diagnóstico situacional respecto al trabajo remoto, con la finalidad de identificar los aspectos débiles para modificarlos y los aspectos fuertes para perfeccionarlos.

Tercera:

A los colaboradores de la Institución Educativa Pública del Ejército - Rímac, disponer de una actitud positiva y proactiva para trabajar en equipo de manera virtual, con el objeto de concretar las metas personales y organizacionales.

Cuarta:

Al director de la Institución Educativa Pública del Ejército - Rímac, elaborar e implementar estrategias, de acuerdo a la coyuntura actual, que refuercen las relaciones interpersonales, la comunicación asertiva y la inteligencia emocional, con la intención de que se desarrolle un buen clima laboral.

Quinta:

Al director de la Institución Educativa Pública del Ejército - Rímac, coordinar con el área de psicología de la misma, e implementarla con los recursos necesarios, con el propósito de contribuir en el fortalecimiento emocional y psicológico de los colaboradores.

Sexta:

A los colaboradores de la Institución Educativa Pública del Ejército - Rímac, ejercer sus funciones cimentadas en valores y principios éticos, de acuerdo al marco axiológico de la entidad educativa, a fin de contribuir en su cultura organizacional.

Referencias

- Allende, J., & Zaldívar, D. (2006). *Temas de debate científico*. La Habana: Felix Varela.
- American Psychological Association. (2011). 2010 APA Annual Report. *American Psychologist*, 66(5).
- Apaza, P. (2020). Relaciones interpersonales y clima institucional en la Cooperativa Agraria Cafetalera San Jorge del distrito de San Pedro de Putina Punco - 2017. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Nacional del Altiplano de Puno, Puno.
- Arellano, N. (2000). *Propuesta Metodológica de Investigación Acción*. Caracas: Universidad Rafael María Baralt.
- Arias, M., & Giraldo, C. (2011). El rigor científico en la investigación cualitativa. *Investigación y Educación en Enfermería*, 29(3), 500-514.
- Baron, R., & Byrne, D. (2016). *Psicología Social* (2da ed.). Madrid: Prentice Hall Iberia.
- Bayona, R., Pablo, P., & Patiño, R. (2001). *Desafíos del Educador Social, Pobreza, Valores y Formación Ciudadana*. Piura: Centro de Investigación y Desarrollo Educativo Ñari Walac.
- Behar, D. (2008). *Metodología de la investigación*. Buenos Aires: Ediciones Shalom.
- Benavides, O., & Gómez, C. (2005). Métodos en investigación cualitativa: triangulación. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 34(1), 118-124.
- Benites, K., & Tigua, J. (2016). Las relaciones interpersonales en el desempeño laboral del personal administrativo de la Compañía Grupo Imar S.A. de la ciudad de Guayaquil. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Guayaquil.
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación* (4ta ed.). Bogotá: Pearson Educación.
- Betanzos, N., & Paz, F. (2013). *Análisis psicométrico del compromiso organizacional como variable actitudinal*. Murcia: Universidad de Murcia.
- Bisquerra, R. (2016). *Metodología de la Investigación Educativa Madrid* (4ta ed.). Madrid: La Muralla.
- Boyatzis, R. (2013). El desarrollo de competencias sin valores es como el seño sin amor. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 18(2-3),

247-258.

- Briones, G. (2000). *La investigación social y educativa*. Bogotá: Tercer Mundo Editores.
- Cámara, P. (2006). El uso de una plataforma virtual como recurso didáctico en la asignatura de Filosofía. (*Tesis Doctoral*). Universidad Autónoma de Barcelona, Bellaterra.
- Charca, G. (2017). Las relaciones humanas interpersonales de los trabajadores de la Dirección Regional Agraria Puno 2017. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Nacional del Altiplano, Puno.
- Chuya, A., & Franco, C. (2016). Las relaciones interpersonales y su incidencia en la convivencia laboral de la Empresa Metal Mecánica Espín, año 2015. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Guayaquil.
- De la Cruz, Y. (2017). El rigor científico: una necesidad de las investigaciones en ciencias de la educación. *Mikarimin. Revista Científica Multidisciplinaria*, 3(2), 41-50.
- De La Rosa, R. (2014). *La enfermedad silenciada*. Madrid: Ediciones I.
- De Vita, V. (19 de Abril de 2020). *El teletrabajo ha generado más estrés y también ha obligado a ampliar el horario laboral*. Obtenido de Los Andes: https://www.losandes.com.ar/article/view/?slug=el-teletrabajo-ha-generado-mas-estres-y-tambien-ha-obligado-a-ampliar-el-horario-laboral&fbclid=IwAR3ZIk5IFUwIVokA0dQg3Fq9Sy3OHTnYRuAkBV6zZ3zY_K
- Decreto de Urgencia N° 026-2020. (2020, 15 de marzo). *Decreto de Urgencia que establece diversas medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del coronavirus (COVID-19) en el territorio nacional*. Diario Oficial El Peruano.
- Decreto Supremo N° 008-2020-SA. (2020, 11 de marzo). *Decreto Supremo que declara en Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario y dicta medidas de prevención y control del COVID-19*. Diario Oficial El Peruano.
- Evans, J., & Lindsay, W. (2017). *Administración y control de calidad* (3ra ed.). México D.F.: Cengage Learning.

- Fritzen, S. (2015). *Relaciones humanas interpersonales en las convivencias grupales y comunitarias* (2da ed.). Buenos Aires: Lumen.
- George, J., & Jones, G. (2014). The experience of work and turnover intentions: interactive effects of value attainment, job satisfaction, and positive moods. *Journal of Applied Psychology*, 81(3), 318-325.
- Goleman, D. (2015). *Inteligencia Emocional* (4ta ed.). New York: Bantam Books.
- González, D. (2016). Las relaciones interpersonales y la estabilidad laboral de los trabajadores de la empresa Textiles Pasteur de la Parroquia Atahualpa, provincia de Tungurahua. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Técnica de Ambato, Ambato.
- Guevara, V. (2018). Las relaciones interpersonales y el clima laboral en los colaboradores de Grupo Sur Capacitación y Consultoría. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Técnica de Ambato, Ambato.
- Gutiérrez, H. (2010). *Calidad total y productividad* (3ra ed.). México D.F.: McGraw-Hill.
- Hermerén, G. (2008). Integridad y mala conducta en el ámbito investigador. *SEBBM*(156), 5-10.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta ed.). México D.F.: McGraw-Hill Education.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: McGraw-Hill Education.
- Icare. (20 de Marzo de 2020). *Diez aplicaciones y herramientas digitales que pueden ayudar a tus equipos para trabajar a distancia*. Obtenido de icare: <https://www.icare.cl/contenido-digital/aplicaciones-herramientas-distancia/>
- Idrovo, C. (2015). Medios de comunicación y su influencia en la conducta violenta en el entorno escolar, de los estudiantes de cuarto año de la Escuela Fiscal Mixta Matutina N° 119 Dr. Teodoro Wolf de la ciudad de Guayaquil. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad de Guayaquil, Guayaquil.
- Jiménez, J. (2010). *El valor de los Valores en las organizaciones*. Caracas: Cograf Comunicaciones.
- Kinicki, A., & Kreitner, R. (2003). *Comportamiento organizacional. Conceptos, problemas y prácticas*. México D.F.: McGraw-Hill.

- Koontz, H., & Donnell, C. (2016). *Curso de administración moderna. Un análisis de las funciones de la Administración* (3ra ed.). México D.F.: McGraw-Hill.
- Lagomarsino, R. (2013). Compromiso organizacional. *IEEM. Revista de Antiguos Alumnos*, 6(12), 79-83.
- Landy, F., & Conte, J. (2015). *Psicología Industrial (Introducción a la Psicología Industrial y Organizacional)* (13va ed.). México D.F.: McGraw-Hill.
- López, B., Fernández, I., & Abad, F. (2011). *Test de Empatía Cognitiva y Afectiva TECA* (2da ed.). Madrid: TEA Ediciones.
- Mayer, J., Caruso, D., & Salovey, P. (2012). Emotional Intelligence meets traditional standards for intelligence. *Intelligence*, 27, 267-298.
- Mayo, E. (1930). *A new approach to industrial relations*. Boston: Division of Research, Graduate School of Business Administration, Harvard University.
- Mejer, J., & Allen, N. (2012). A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-89.
- Monjas, I., & González, B. (2013). *Las habilidades sociales en el currículo* (4ta ed.). Murcia: SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA.
- Monje, C. (2011). *Metodología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa*. Neiva: Universidad Surcolombiana .
- Montes, R. (2013). *Relaciones interpersonales en el trabajo* (4ta ed.). California: Universidad de California.
- Mora, J. (2014). Algunos antecedentes históricos de la inteligencia emocional. *Revista de Historia de la Psicología*, 23(3-4), 515-528.
- Moreno, S. (2018). Relaciones interpersonales en el clima laboral de la Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba. *Revista CES Derecho*(9).
- Navarro, M. (2014). Autoconocimiento y autoestima. *Revista Digital para profesionales de la enseñanza*(5), 1-9.
- Ochoa, G. (2017). Relaciones interpersonales y desempeño laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Junín - Huancayo 2017. (*Tesis de Licenciatura*). (Universidad Peruana Los Andes), Huancayo.
- Reyes, M., Porro, S., & Pirovani, M. (2015). Actitudes hacia la química en estudiantes universitarios conforme avanzan en la carrera. *Revista de la Facultad de Ciencias Químicas*, 70-76.

- Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administración: un empresario competitivo* (8va ed.). México D.F.: Pearson Education.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Compromiso Organizacional* (15a ed.). México D.F.: Pearson Educación.
- Roca, E. (2014). *Cómo mejorar tus habilidades sociales*. Valencia: ACDE Ediciones.
- Sabaduche, D. (2015). Herramientas virtuales orientadas a la optimización del aprendizaje participativo: Estado del Arte. *Revista de Ciencias Empresariales de la Universidad de San Martín de Porres*, 6(1), 12-23.
- Salazar, S. (2018). Relaciones interpersonales y el desempeño laboral en la Oficina Registral del Reniec del Callao - 2017. (*Tesis de Maestría*). Universidad César Vallejo, Lima.
- Salgado, A. (2013). Inestabilidad emocional y su repercusión en la nulidad matrimonial canónica. *Revista Española de Derecho Canónico*, 70(175), 415-464.
- Sánchez, A., Zambrano, A., & Palacín, M. (2016). *Psicología comunitaria, ética y valores* (3ra ed.). Barcelona: Editorial Universidad de Barcelona.
- Schuler, R. (2012). Managing stress means managing time. *Personnel Journal*, 851-854.
- Silveira, M. (2014). *El arte de las relaciones personales*. Madrid: Alba Editorial.
- Smith, M. (2001). *Kurt Lewin: grupos, aprendizaje experiencial e investigación - acción*. Obtenido de La enciclopedia de pedagogía y educación informal: <https://infed.org/mobi/kurt-lewin-groups-experiential-learning-and-action-research>
- Sutter, M., & Kocher, M. (2014). Trust and trustworthiness across different age groups. *Games and Economics Behaviour*, 57(2), 364-382.
- Tamayo, M. (2006). *El proceso de la investigación científica* (4ta ed.). Bogotá: LIMUSA.
- Tena, A., & Villanueva, R. (2015). Satisfacción laboral y compromiso institucional de los docentes de posgrado. *Revista Electrónica Diálogos Educativos*, 12-19.
- Thorndike, E. (2010). Intelligence and its measurement: a symposium. *Journal of Educational Psychology*, 12, 123-275.

- Topa, G., & Morales, F. (2015). Identificación organizacional y proactividad personal en grupos de trabajo: Un modelo de ecuaciones estructurales. *Anales de Psicología*, 22(2), 234-242.
- Vasquez, J. (2018). Relaciones interpersonales y motivación laboral en los docentes de la Institución Educativa N° 80382 Carlos Alberto Olivares, Chepén - 2017. (*Tesis de Maestría*). Universidad César Vallejo, Trujillo.
- Watzlawick, P. (1993). *Teoría de la Comunicación Humana*. Barcelona: Herder.
- Wiemann, M. (2011). *La comunicación en las relaciones interpersonales*. Lérída: Aresta.

Anexo 1:

Matriz de Categorización

Título: Relaciones interpersonales virtuales de los colaboradores en la Institución Educativa Pública del Ejército, Rímac 2021

Autor(a): Mosqueira Ruiz, Margarita Jaquelin

Problema General	Objetivo General	Categorías	Sub categorías	Técnicas	Instrumentos
¿Cómo son las relaciones interpersonales virtuales de los colaboradores en la Institución Educativa Pública del Ejército, Rímac 2021?	Proponer estrategias necesarias para desarrollar las relaciones interpersonales virtuales de los colaboradores en la Institución Educativa Pública del Ejército, Rímac 2021.	Medios de Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> Plataformas virtuales Herramientas virtuales Dispositivos electrónicos 	<ul style="list-style-type: none"> Observación Entrevista semiestructurada 	<ul style="list-style-type: none"> Guía de observación Guía de entrevista
Problemas Específicos	Objetivos Específicos				
¿Cómo son los medios de comunicación para las relaciones interpersonales virtuales de los colaboradores en la Institución Educativa Pública del Ejército, Rímac 2021?	Analizar los medios de comunicación para las relaciones interpersonales virtuales de los colaboradores en la Institución Educativa Pública del Ejército, Rímac 2021.	Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> Definir objetivos Participación activa Manejo de conflictos Liderazgo Competencia 		
¿Cómo es el trabajo en equipo en las relaciones interpersonales virtuales de los colaboradores en la Institución Educativa Pública del Ejército, Rímac 2021?	Determinar el trabajo en equipo en las relaciones interpersonales virtuales de los colaboradores en la Institución Educativa Pública del Ejército, Rímac 2021.	Compromiso organizacional	<ul style="list-style-type: none"> Identificación Confianza Gestión del tiempo Actitud laboral 		
¿Cómo es el compromiso organizacional de las relaciones interpersonales virtuales de los colaboradores en la Institución Educativa Pública del Ejército, Rímac 2021?	Describir el compromiso organizacional de las relaciones interpersonales virtuales de los colaboradores en la Institución Educativa Pública del Ejército, Rímac 2021.	Inteligencia emocional	<ul style="list-style-type: none"> Autoconocimiento Automotivación Empatía Control de las emociones Actitud 		
¿Cómo se desarrolla la inteligencia emocional de las relaciones interpersonales de los colaboradores en la Institución Educativa Pública del Ejército, Rímac 2021?	Analizar la inteligencia emocional de las relaciones interpersonales de los colaboradores en la Institución Educativa Pública del Ejército, Rímac 2021.	Valores que prevalecen	<ul style="list-style-type: none"> Inestabilidad emocional Valoración de la persona 		
¿Cómo se desarrollan los valores que prevalecen de las relaciones interpersonales de los colaboradores en la Institución Educativa Pública del Ejército, Rímac 2021?	Analizar los valores que prevalecen de las relaciones interpersonales de los colaboradores en la Institución Educativa Pública del Ejército, Rímac 2021.				

Fuente: (Mayo, 1930)

Anexo 2:

Guía de la entrevista semiestructurada

1. ¿Cómo son las relaciones interpersonales virtuales de los colaboradores en la IE?
2. ¿Cuáles son los medios de comunicación virtuales de los colaboradores en la IE?
 - a. ¿Qué dificultades presentan los colaboradores con el uso de las plataformas virtuales?
 - b. ¿Cuáles son las herramientas virtuales que utilizan con más frecuencia los colaboradores de la IE?
 - c. ¿Con qué dispositivos cuentan los colaboradores para sus comunicaciones virtuales?
3. ¿Cómo es el trabajo en equipo virtual de los colaboradores en la IE?
 - a. ¿Cuáles son las ventajas y desventajas de definir virtualmente los objetivos entre todos los colaboradores de la IE?
 - b. ¿Cómo identifica que existe una participación activa de los colaboradores en las reuniones virtuales de la IE?
 - c. ¿Cuáles son las medidas que toman los colaboradores de la IE para manejar los conflictos que se presentan en el trabajo remoto?
 - d. ¿Cómo se lleva a cabo el liderazgo de los colaboradores en la IE?
 - e. ¿Cuáles son las competencias generales y específicas que han desarrollado los colaboradores de la IE?
4. ¿Cómo es el compromiso organizacional de los colaboradores en la IE?
 - a. ¿Cuáles son los aspectos que evidencian la identificación de los colaboradores con la IE?
 - b. ¿Cómo es la confianza que se desarrolla entre los colaboradores de la IE?
 - c. ¿Cómo es la gestión del tiempo laboral de los colaboradores en la IE?
 - d. ¿Qué actitudes laborales disponen los colaboradores de la IE?
5. ¿Cómo es la inteligencia emocional de los colaboradores en la IE?
 - a. ¿Cuáles son los comportamientos que evidencian el autoconocimiento de los colaboradores en la IE?

- b. ¿Qué factores automotivan a los colaboradores en la IE?
 - c. ¿Cuáles son las características de empatía que poseen los colaboradores de la IE?
 - d. ¿Cuáles son las estrategias que adoptan los colaboradores de la IE para controlar sus emociones?
 - e. ¿Qué actitudes positivas y negativas disponen los colaboradores de la IE?
6. ¿Cómo se desarrollan los valores que prevalecen de los colaboradores en la IE?
- a. ¿Cómo identifica que existe inestabilidad emocional en los colaboradores de la IE?
 - b. ¿De qué forma se valora a la persona, es decir, a los colaboradores de la IE?

Anexo 3:

Matriz de desgravación de la entrevista

N. º	Preguntas	Entrevistada 1: Director de la I.E.
1	¿Cómo son las relaciones interpersonales virtuales de los colaboradores en la IE?	Considero que en general, el grupo humano que forman parte de la Institución demuestra adecuadas relaciones interpersonales, logra comunicarse, intercambiar experiencias, colaborar en la búsqueda de un objetivo en común, sin embargo, aun contamos con colaboradores (un mínimo porcentaje) que se muestra un poco reacio a los cambios, se les dificulta expresar sus ideas de manera adecuada, o escuchar de manera asertiva opiniones contrarias a las suyas y que en ocasiones busca desestabilizar la armonía en el grupo, pese a ser escuchado(a) y buscar alguna solución para las inquietudes que presenta a Dirección.
2	¿Cuáles son los medios de comunicación virtuales de los colaboradores en la IE?	Los colaboradores de la IE se comunican a través de medios virtuales como video llamadas, mensajes por WhatsApp, video conferencias a través de la plataforma zoom o Google Meet. También utilizan los correos institucionales y personales. Además, se realizan constantemente capacitaciones para usar diferentes programas como el Canva, Genially, Jamboard, Classroom, herramientas virtuales que ayudan a una mejor interacción con los estudiantes que puedan complementar sus aprendizajes.
3	¿Cómo es el trabajo en equipo virtual de los colaboradores en la IE?	Se propician reuniones de trabajo, coordinación y camaradería de manera periódica con la finalidad de interactuar y mejorar el trabajo en equipo. Dentro de la IE se pueden identificar a colaboradores que logran compenetrarse mejor como equipo teniendo en cuenta su afinidad y personalidad, logrando el alto nivel de compromiso y apoyo mutuo para obtener un bien en común. Existe un alto porcentaje de colaboradores que demuestran gran disposición para trabajar en equipo y logran interactuar dinámicamente a través de la comunicación personal utilizando medios como llamadas telefónicas, mensajes, videollamadas, o en las salas creadas mediante el zoom, el meet, etc.
4	¿Cómo es el compromiso organizacional de los colaboradores en la IE?	Se evidencia un gran número de colaboradores que demuestran identificación con la Institución a través de un alto nivel de compromiso en el desarrollo de sus funciones, ellos muestran iniciativa y colaboración para solucionar situaciones que puedan presentarse. Sin embargo, existe en un reducido número de personal que el proclive a crear situaciones negativas y resistencia al cambio ya que les cuesta adaptarse a las nuevas formas de trabajo que demanda de habilidades en el dominio de las tics ya que esta forma de trabajo en la virtualidad así lo requiere.
5	¿Cómo es la inteligencia emocional de los colaboradores en la IE?	Las relaciones interpersonales se han visto resquebrajadas con la situación actual ya que algunos de los colaboradores se les dificulta el manejo y control de sus emociones frente a diversas situaciones actuando con indicadores de ansiedad, nerviosismo, a la defensiva; actitudes que dificultan su integración y el trabajo colaborativo perjudicando también su salud mental y consecuentemente física al estar la mayor parte del tiempo sobre una silla en espacios confinados a las dimensiones de cada hogar que han tenido que ser adaptados para el desarrollo del trabajo.
6	¿Cómo se desarrollan los valores que prevalecen de los colaboradores en la IE?	Los colaboradores durante el cumplimiento de sus funciones demuestran sus valores al actuar con honestidad, identificación, compromiso y amor a lo que representa la Institución y a su trabajo al ser formadores de seres humanos. Demuestran también sus valores en el actuar diario, en su interacción con los padres de familia, con los estudiantes, con sus compañeros de trabajo, y se ponen de manifiesto en situaciones particulares como enfermedad, alguna carencia económica o familiar en la que demuestran solidaridad, empatía y compañerismo.

N. º	Preguntas	Entrevistada 2: Sub directora de la I.E.
1	¿Cómo son las relaciones interpersonales virtuales de los colaboradores en la IE?	Las relaciones interpersonales vía virtual de los colaboradores en la Institución Educativa son muy asertivas y de mucha empatía, es decir, hay una buena comunicación ya que la mayoría de colaboradores se conocen ya vienen laborando en la institución hace mucho tiempo en la mayoría de los casos, pero con el personal nuevo se presentan dificultades para adaptarse o acoplarse a ese nuevo grupo, ya que esto puede haberse ocasionado como consecuencia del poco o nulo conocimiento al personal de manera presencial, sin embargo, la convivencia virtual ha permitido conocer la cultura de la institución así como el comportamiento de los colaboradores de manera virtual donde se hace mucho más difícil evidenciar sus emociones positivas para lograr integrarse al nuevo equipo de trabajo.
2	¿Cuáles son los medios de comunicación virtuales de los colaboradores en la IE?	Existen en la actualidad muchos medios de comunicación virtuales que permiten tener una comunicación efectiva y eficaz con los colaboradores de la Institución Educativa, entre medios virtuales que la Institución Educativa ha incluido son: el Zoom, es una plataforma de cuenta con licencia pagada por la Institución con cuentas asignadas a cada uno de los colaboradores que permite efectuar reuniones para un mejor trabajo colaborativo; en este contexto, el Sieweb que es una plataforma pagada por la Institución que permite enviar documentos tanto para colaboradores y padres de familia, juega un rol muy importante con resultados positivos para efectos de optimizar la comunicación organizacional; otro medio es el WhatsApp que es un medio que nos facilita la comunicación de manera inmediata tanto en llamadas como en video llamadas de forma individual o grupal, el teléfono personal que nos ayuda a tener una comunicación inmediata con todos los participantes de la Institución y el Meet que es una plataforma al igual que el Zoom permite realizar reuniones de coordinación y trabajo colaborativo.
3	¿Cómo es el trabajo en equipo virtual de los colaboradores en la IE?	El trabajo en equipo virtual de los colaboradores de la Institución Educativa se realiza mediante una comunicación de forma horizontal y vertical; vertical por que se da de forma jerárquica desarrollándose con respeto, empatía y de manera asertiva ya sea en reuniones grupales o individuales, y horizontal por que se da con nuestros pares en reuniones de trabajo de coordinación colaborativo y participativo, realizando trabajos en línea vía Google Meet y zoom en tiempo real y de manera asincrónica.
4	¿Cómo es el compromiso organizacional de los colaboradores en la IE?	El compromiso organizacional de los colaboradores tiene como base desarrollar en forma virtual y óptima todas las líneas de acción, en donde la Institución facilita los insumos o recursos necesarios como laptops, celulares y también paquetes de datos móviles a los colaboradores para facilitar el trabajo y las buenas prácticas de las relaciones entre los colaboradores hasta que se dé la parte presencial laboral, respetando los horarios de trabajo y la comunicación abierta para el cumplimiento de nuestras metas institucionales trazadas.
5	¿Cómo es la inteligencia emocional de los colaboradores en la IE?	La Inteligencia Emocional de los colaboradores de la Institución Educativa en estos tiempos de pandemia está muy vulnerable; esto se manifiesta en el desarrollo de nuestro comportamiento, en el control de nuestras emociones y en el incremento significativo de los niveles de estrés; sin embargo, se procura actuar de manera empática y coloquial, permitiendo el apoyo mutuo entre los colaboradores para desarrollar un mejor trabajo de grupo, haciendo uso de las diferentes herramientas tecnológicas.
6	¿Cómo se desarrollan los valores que prevalecen de los colaboradores en la IE?	Los valores que prevalecen en los colaboradores de la Institución Educativa se desarrollan en estos tiempos de virtualidad al trabajar en grupo, ya sea en situaciones difíciles donde la solidaridad y el compañerismo son los valores que destacan, también se han manifestado en los comportamientos de los colaboradores, el compromiso, el respeto, la honestidad, la confianza, la comprensión y la empatía con sus compañeros de trabajo para desarrollar un trabajo equitativo.

N. º	Preguntas	Entrevistada 3: Coordinadora del nivel inicial
1	¿Cómo son las relaciones interpersonales virtuales de los colaboradores en la IE?	Las relaciones interpersonales en los entornos virtuales son un poco dificultosas y se ven limitadas en cierto modo, ya que los horarios son muy complejos no permitiendo la participación de todos los colaboradores , además de ser individuales por el hecho de realizar un trabajo a distancia, por lo general estamos sujetos a no mantener un horario de trabajo establecido, esto provoca estar un poco alejados de los compañeros de trabajo sin poder interactuar con ellos, sin embargo, se dan reuniones virtuales que ayudan a mantener la interacción con los compañeros para lograr una comunicación efectiva entre ellos, aunque no siempre se da de manera asertiva ya sea por el tiempo limitado de las reuniones virtuales o por la falta de participación de todos los colaboradores.
2	¿Cuáles son los medios de comunicación virtuales de los colaboradores en la IE?	Los medios de comunicación más usuales en la Institución Educativa que se utilizan son el correo institucional, el correo personal, algunas plataformas como el Zoom y el Meet que permiten realizar reuniones con un grupo grande de participantes e interactuar con ellos y con tiempo ilimitado ya que se cuenta con licencias pagadas y aplicaciones en los dispositivos móviles como el WhatsApp para hacer llamadas y video llamadas de grupos pequeños en tiempo real.
3	¿Cómo es el trabajo en equipo virtual de los colaboradores en la IE?	Generalmente, el trabajo en equipo se da por reuniones virtuales, en ocasiones de forma asincrónica y en otras, en paralelo. El trabajo a veces se desarrolla con dificultad, cuyo común denominador es la dependencia del éxito de las mismas a una buena conectividad a internet que se ha convertido en factor preponderante para el buen desarrollo del trabajo en equipo virtual, creando a veces malestar entre los colaboradores que son vulnerables a esta situación no controlable que limita y determina la comunicación entre los mismos.
4	¿Cómo es el compromiso organizacional de los colaboradores en la IE?	De manera general, es bueno en la gran mayoría de los colaboradores, los cuales, han generado un sentido de identidad institucional, por el tiempo que vienen laborando en la institución, sin embargo, como en todo grupo humano, existen en un número muy reducido, algunos colaboradores en los que se observa falta de compromiso, creando grupos diferentes y no llegando a concretar en algunas ocasiones el apoyo entre estos mismos; por lo general en los colaboradores cuyo tiempo de incorporación a la institución es reciente, no es la regla porque también se ha observado alto nivel de compromiso en estos últimos evidenciado por el empeño, ímpetu y entusiasmo para el desarrollo de las tareas y trabajos encomendados.
5	¿Cómo es la inteligencia emocional de los colaboradores en la IE?	La inteligencia emocional en su mayoría se observa que es estable y buena, se evidencia en las diferentes oportunidades en las que estos interactúan a través de los medios virtuales disponibles, notándose buena actitud en la gestión y manejo de los conflictos que se generan producto de la interacción laboral, sin embargo hay algunos colaboradores que necesitan trabajar más el control de sus emociones tanto negativas como positivas, para estos casos la institución educativa cuenta con un área de psicología que acompaña en todo momento a los colaboradores.
6	¿Cómo se desarrollan los valores que prevalecen de los colaboradores en la IE?	La institución educativa posee un marco axiológico que es de conocimiento y práctica por los colaboradores de manera permanente, siendo estos la honestidad, empatía, identificación institucional, compromiso organizacional y abnegación por el servicio; todos estos se evidencian en las diferentes formas de interacción y actitudes de los colaboradores en el desarrollo de las diferentes formas de trabajo virtual y en todos los momentos donde se generen relaciones interpersonales entre ellos; sin embargo, de manera virtual, su práctica no es tan sencilla de evidenciar, ya que en esta modalidad no se da mucha oportunidad para expresarlos.

Anexo 4:

Matriz de codificación de la entrevista

N.º	Preguntas	Entrevistada 1 – Director de la I.E.	Entrevista 1 Codificada
1	¿Cómo son las relaciones interpersonales virtuales de los colaboradores en la IE?	Considero que en general, el grupo humano que forman parte de la Institución demuestra adecuadas relaciones interpersonales, logra comunicarse, intercambiar experiencias, colaborar en la búsqueda de un objetivo en común, sin embargo, aun contamos con colaboradores (un mínimo porcentaje) que se muestra un poco reacio a los cambios, se les dificulta expresar sus ideas de manera adecuada, o escuchar de manera asertiva opiniones contrarias a las suyas y que en ocasiones busca desestabilizar la armonía en el grupo, pese a ser escuchado(a) y buscar alguna solución para las inquietudes que presenta a Dirección.	<ul style="list-style-type: none"> El grupo humano demuestra adecuadas relaciones interpersonales. Logran comunicarse, intercambiar experiencias y colaborar en la búsqueda de un objetivo en común. Existe un porcentaje mínimo de colaboradores que se les dificulta expresar sus ideas o escuchar de manera asertiva opiniones contrarias. Buscan desestabilizar la armonía en el grupo.
2	¿Cuáles son los medios de comunicación virtuales de los colaboradores en la IE?	Los colaboradores de la IE se comunican a través de medios virtuales como video llamadas, mensajes por WhatsApp, video conferencias a través de la plataforma zoom o Google meet. También utilizan los correos institucionales y personales. Además, se realizan constantemente capacitaciones para usar diferentes programas como el Canva, Genially, Jamboard, Classroom, herramientas virtuales que ayudan a una mejor interacción con los estudiantes que puedan complementar sus aprendizajes.	<ul style="list-style-type: none"> Se comunican a través de video llamadas, mensajes por WhatsApp, video conferencias de Zoom o Google Meet. Utilizan correos institucionales y personales. Se capacitan para usar los programas: Canva, Genially, Jamboard y Classroom
3	¿Cómo es el trabajo en equipo virtual de los colaboradores en la IE?	Se propician reuniones de trabajo, coordinación y camaradería de manera periódica con la finalidad de interactuar y mejorar el trabajo en equipo. Dentro de la IE se pueden identificar a colaboradores que logran compenetrarse mejor como equipo teniendo en cuenta su afinidad y personalidad, logrando el alto nivel de compromiso y apoyo mutuo para obtener un bien en común. Existe un alto porcentaje de colaboradores que demuestran gran disposición para trabajar en equipo y logran interactuar dinámicamente a través de la comunicación personal utilizando medios como llamadas telefónicas, mensajes, videollamadas, o en las salas creadas mediante el zoom, el Meet, etc.	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones de trabajo y coordinación de manera periódica. Interactuar y mejorar el trabajo en equipo. Hay colaboradores que logran compenetrarse mejor como equipo. Afinidad, personalidad, compromiso y apoyo mutuo para el bien común. Alto porcentaje de colaboradores que demuestran disposición. Interactúan dinámicamente a través de medios de comunicación.
4	¿Cómo es el compromiso organizacional de los colaboradores en la IE?	Se evidencia un gran número de colaboradores que demuestran identificación con la Institución a través de un alto nivel de compromiso en el desarrollo de sus funciones, ellos muestran iniciativa y colaboración para solucionar situaciones que puedan presentarse. Sin embargo, existe en un reducido número de personal que el proclive a crear situaciones negativas y resistencia al cambio ya que les cuesta adaptarse a las nuevas formas de trabajo que demanda de habilidades en el dominio de las tics ya que esta forma de trabajo en la virtualidad así lo requiere.	<ul style="list-style-type: none"> Un gran número de colaboradores se identifican con la Institución. Compromiso en el desarrollo de sus funciones. Iniciativa y colaboración para solucionar situaciones. Un número reducido del personal crea situaciones negativas y se resisten al cambio. Adaptarse al trabajo en la virtualidad.
5	¿Cómo es la inteligencia emocional de los	Las relaciones interpersonales se han visto resquebrajadas con la situación actual ya que algunos de los colaboradores se les dificulta el	<ul style="list-style-type: none"> Las relaciones interpersonales se han visto

	colaboradores en la IE?	<p>manejo y control de sus emociones frente a diversas situaciones actuando con indicadores de ansiedad, nerviosismo, a la defensiva; actitudes que dificultan su integración y el trabajo colaborativo perjudicando también su salud mental y consecuentemente física al estar la mayor parte del tiempo sobre una silla en espacios confinados a las dimensiones de cada hogar que han tenido que ser adaptados para el desarrollo del trabajo.</p>	<p>resquebrajadas con la situación actual.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dificultad en el manejo y control de sus emociones. • Actúan con ansiedad, nerviosismo y a la defensiva. • Dificultad en el trabajo colaborativo. • Perjuicios en su salud mental y física.
6	¿Cómo se desarrollan los valores que prevalecen de los colaboradores en la IE?	<p>Los colaboradores durante el cumplimiento de sus funciones demuestran sus valores al actuar con honestidad, identificación, compromiso y amor a lo que representa la Institución y a su trabajo al ser formadores de seres humanos. Demuestran también sus valores en el actuar diario, en su interacción con los padres de familia, con los estudiantes, con sus compañeros de trabajo, y se ponen de manifiesto en situaciones particulares como enfermedad, alguna carencia económica o familiar en la que demuestran solidaridad, empatía y compañerismo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • En sus funciones demuestran sus valores: honestidad, identificación, compromiso y amor. • Demuestran también en su interacción diaria con los padres de familia, estudiantes y compañeros de trabajo. • En situaciones particulares demuestran solidaridad, empatía y compañerismo.

N.º	Preguntas	Entrevistada 2 – Sub directora de la I.E.	Entrevista 2 Codificada
1	¿Cómo son las relaciones interpersonales virtuales de los colaboradores en la IE?	<p>Las relaciones interpersonales vía virtual de los colaboradores en la Institución Educativa son muy asertivas y de mucha empatía, es decir, hay una buena comunicación ya que la mayoría de colaboradores se conocen ya vienen laborando en la institución hace mucho tiempo en la mayoría de los casos, pero con el personal nuevo se presentan dificultades para adaptarse o acoplarse a ese nuevo grupo, ya que esto puede haberse ocasionado como consecuencia del poco o nulo conocimiento al personal de manera presencial, sin embargo, la convivencia virtual ha permitido conocer la cultura de la institución así como el comportamiento de los colaboradores de manera virtual donde se hace mucho más difícil evidenciar sus emociones positivas para lograr integrarse al nuevo equipo de trabajo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Son muy asertivas y de mucha empatía. • Hay una buena comunicación ya que se conocen hace mucho tiempo. • El personal nuevo presenta dificultades para adaptarse al grupo. • La convivencia virtual ha permitido conocer la cultura de la Institución. • El comportamiento de los colaboradores de manera virtual es difícil de evidenciar.
2	¿Cuáles son los medios de comunicación virtuales de los colaboradores en la IE?	<p>Existen en la actualidad muchos medios de comunicación virtuales que permiten tener una comunicación efectiva y eficaz con los colaboradores de la Institución Educativa, entre medios virtuales que la Institución Educativa ha incluido son: el Zoom, es una plataforma de cuenta con licencia pagada por la Institución con cuentas asignadas a cada uno de los colaboradores que permite efectuar reuniones para un mejor trabajo colaborativo; en este contexto, el Sieweb que es una plataforma pagada por la Institución que permite enviar documentos tanto para colaboradores y padres de familia, juega un rol muy importante con resultados positivos para efectos de optimizar la comunicación organizacional; otro medio es el WhatsApp que es un medio que nos facilita la comunicación de manera inmediata tanto en llamadas como en video llamadas de forma individual o grupal, el teléfono personal que nos ayuda a tener una comunicación inmediata con todos los participantes de la Institución y el Meet que es una plataforma al igual que el Zoom permite realizar reuniones de coordinación y trabajo colaborativo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Permiten una comunicación efectiva y eficaz. • Zoom, plataforma que permite efectuar reuniones para un mejor trabajo colaborativo. • Sieweb, plataforma que permite enviar documentos tanto a los colaboradores como a los padres de familia, para optimizar la comunicación organizacional. • WhatsApp, medio que nos facilita la comunicación inmediata en llamadas y videollamadas de forma individual y grupal. • Teléfono personal, ayuda a una comunicación inmediata. • Meet, plataforma que permite realizar reuniones de coordinación y trabajo colaborativo.
3	¿Cómo es el trabajo en equipo virtual de los colaboradores en la IE?	<p>El trabajo en equipo virtual de los colaboradores de la Institución Educativa se realiza mediante una comunicación de forma horizontal y vertical; vertical por que se da de forma jerárquica desarrollándose con respeto, empatía y de manera asertiva ya sea en reuniones grupales o individuales, y horizontal por que se da con nuestros pares en reuniones de trabajo de coordinación colaborativo y participativo, realizando trabajos en línea vía Google Meet y zoom en tiempo real y de manera asincrónica.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se realiza mediante una comunicación de forma horizontal y vertical. • Vertical, se da de forma jerárquica con respeto, empatía y de manera asertiva. • Horizontal, se da con nuestros pares en reuniones de trabajo. • Se realizan trabajos en línea en tiempo real y de manera asincrónica.
4	¿Cómo es el compromiso organizacional de los colaboradores en la IE?	<p>El compromiso organizacional de los colaboradores tiene como base desarrollar en forma virtual y óptima todas las líneas de acción, en donde la Institución facilita los insumos o recursos necesarios como laptops, celulares y también paquetes de datos móviles a los colaboradores para facilitar el trabajo y las buenas prácticas de las relaciones entre los</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tiene como base desarrollar en forma virtual y óptima todas las líneas de acción. • La Institución facilita laptops, celulares y paquetes de datos móviles para facilitar el trabajo.

		colaboradores hasta que se dé la parte presencial laboral, respetando los horarios de trabajo y la comunicación abierta para el cumplimiento de nuestras metas institucionales trazadas.	<ul style="list-style-type: none"> Los colaboradores respetan los horarios de trabajo y la comunicación abierta para cumplir con las metas institucionales.
5	¿Cómo es la inteligencia emocional de los colaboradores en la IE?	La Inteligencia Emocional de los colaboradores de la Institución Educativa en estos tiempos de pandemia está muy vulnerable; esto se manifiesta en el desarrollo de nuestro comportamiento, en el control de nuestras emociones y en el incremento significativo de los niveles de estrés; sin embargo, se procura actuar de manera empática y coloquial, permitiendo el apoyo mutuo entre los colaboradores para desarrollar un mejor trabajo de grupo, haciendo uso de las diferentes herramientas tecnológicas.	<ul style="list-style-type: none"> En estos tiempos de pandemia está muy vulnerable. Se manifiesta en el comportamiento, control de emociones e incremento de los niveles de estrés. Se procura actuar de manera empática y coloquial. Existe un apoyo mutuo entre los colaboradores para un mejor trabajo de grupo.
6	¿Cómo se desarrollan los valores que prevalecen de los colaboradores en la IE?	Los valores que prevalecen en los colaboradores de la Institución Educativa se desarrollan en estos tiempos de virtualidad al trabajar en grupo, ya sea en situaciones difíciles donde la solidaridad y el compañerismo son los valores que destacan, también se han manifestado en los comportamientos de los colaboradores, el compromiso, el respeto, la honestidad, la confianza, la comprensión y la empatía con sus compañeros de trabajo para desarrollar un trabajo equitativo.	<ul style="list-style-type: none"> Se desarrollan en tiempos de virtualidad al trabajar en grupo. En situaciones difíciles la solidaridad y el compañerismo son los valores que destacan. Los valores que manifiestan en sus comportamientos son el compromiso, respeto, honestidad, confianza, comprensión y empatía los cuales permiten un trabajo equitativo.

N.º	Preguntas	Entrevistada 3 – Coordinadora del nivel inicial	Entrevista 3 Codificada
1	¿Cómo son las relaciones interpersonales virtuales de los colaboradores en la IE?	<p>Las relaciones interpersonales en los entornos virtuales son un poco dificultosas y se ven limitadas en cierto modo, ya que los horarios son muy complejos no permitiendo la participación de todos los colaboradores, además de ser individuales por el hecho de realizar un trabajo a distancia, por lo general estamos sujetos a no mantener un horario de trabajo establecido, esto provoca estar un poco alejados de los compañeros de trabajo sin poder interactuar con ellos, sin embargo, se dan reuniones virtuales que ayudan a mantener la interacción con los compañeros para lograr una comunicación efectiva entre ellos, aunque no siempre se da de manera asertiva ya sea por el tiempo limitado de las reuniones virtuales o por la falta de participación de todos los colaboradores.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Son un poco dificultosas y limitadas en cierto modo. • Los horarios de trabajo no permiten la participación de todos los colaboradores. • Al realizar un trabajo a distancia, los colaboradores están sujetos a no mantener un horario establecido provocando una poca interacción entre ellos. • Las reuniones virtuales ayudan a mantener la interacción con los compañeros de trabajo, logrando una comunicación efectiva. • No siempre se da de manera asertiva por el tiempo limitado o falta de participación de los colaboradores.
2	¿Cuáles son los medios de comunicación virtuales de los colaboradores en la IE?	<p>Los medios de comunicación más usuales en la Institución Educativa que se utilizan son el correo institucional, el correo personal, algunas plataformas como el Zoom y el Meet que permiten realizar reuniones con un grupo grande de participantes e interactuar con ellos y con tiempo ilimitado ya que se cuenta con licencias pagadas y aplicaciones en los dispositivos móviles como el WhatsApp para hacer llamadas y video llamadas de grupos pequeños en tiempo real.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Los más usuales son el correo institucional y personal • Algunas plataformas como el Zoom y el Meet que permiten realizar reuniones con un grupo grande e interactuar con ellos. • Aplicaciones como el WhatsApp, para hacer llamadas y videollamadas de grupos pequeños en tiempo real.
3	¿Cómo es el trabajo en equipo virtual de los colaboradores en la IE?	<p>Generalmente, el trabajo en equipo se da por reuniones virtuales, en ocasiones de forma asincrónica y en otras, en paralelo. El trabajo a veces se desarrolla con dificultad, cuyo común denominador es la dependencia del éxito de las mismas a una buena conectividad a internet que se ha convertido en factor preponderante para el buen desarrollo del trabajo en equipo virtual, creando a veces malestar entre los colaboradores que son vulnerables a esta situación no controlable que limita y determina la comunicación entre los mismos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Las reuniones virtuales son asincrónicas y en paralelo, • El trabajo a veces se desarrolla con dificultad ya que se depende de la conectividad a internet. • A veces existe un malestar entre los colaboradores, ya que la conectividad es una situación no controlable que limita la comunicación entre los mismos.
4	¿Cómo es el compromiso organizacional de los colaboradores en la IE?	<p>De manera general, es bueno en la gran mayoría de los colaboradores, los cuales, han generado un sentido de identidad institucional, por el tiempo que vienen laborando en la institución, sin embargo, como en todo grupo humano, existen en un número muy reducido, algunos colaboradores en los que se observa falta de compromiso, creando grupos diferentes y no llegando a concretar en algunas ocasiones el apoyo entre estos mismos; por lo general en los colaboradores cuyo tiempo de incorporación a la institución es reciente, no es la regla porque también se ha observado alto nivel de</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Es bueno en la gran mayoría de los colaboradores. • Los colaboradores han generado una identidad institucional por el tiempo que vienen laborando. • Existe un número muy reducido en los que se observa falta de compromiso, no apoyándose entre los mismos.

		compromiso en estos últimos evidenciado por el empeño, ímpetu y entusiasmo para el desarrollo de las tareas y trabajos encomendados.	<ul style="list-style-type: none"> En los colaboradores que se incorporaron a la Institución recientemente, se ha observado un alto nivel de compromiso. Se evidencia empeño, ímpetu y entusiasmo en el desarrollo de sus trabajos encomendados.
5	¿Cómo es la inteligencia emocional de los colaboradores en la IE?	La inteligencia emocional en su mayoría se observa que es estable y buena, se evidencia en las diferentes oportunidades en las que estos interactúan a través de los medios virtuales disponibles, notándose buena actitud en la gestión y manejo de los conflictos que se generan producto de la interacción laboral, sin embargo hay algunos colaboradores que necesitan trabajar más el control de sus emociones tanto negativas como positivas, para estos casos la institución educativa cuenta con un área de psicología que acompaña en todo momento a los colaboradores.	<ul style="list-style-type: none"> En su mayoría es estable y buena. Interactúan con buena actitud en la gestión y manejo de conflictos. Hay algunos colaboradores que necesitan trabajar más en el control de sus emociones, negativas y positivas. La Institución Educativa cuenta con un área de psicología.
6	¿Cómo se desarrollan los valores que prevalecen de los colaboradores en la IE?	La institución educativa posee un marco axiológico que es de conocimiento y práctica por los colaboradores de manera permanente, siendo estos la honestidad, empatía, identificación institucional, compromiso organizacional y abnegación por el servicio; todos estos se evidencian en las diferentes formas de interacción y actitudes de los colaboradores en el desarrollo de las diferentes formas de trabajo virtual y en todos los momentos donde se generen relaciones interpersonales entre ellos; sin embargo, de manera virtual, su práctica no es tan sencilla de evidenciar, ya que en esta modalidad no se da mucha oportunidad para expresarlos.	<ul style="list-style-type: none"> La Institución posee un marco axiológico que es de conocimiento y práctica por los colaboradores. Los valores son: honestidad, empatía, identificación institucional, compromiso organizacional y abnegación por el servicio. Estos se evidencian en la interacción y actitudes de los colaboradores en el desarrollo del trabajo virtual y en las relaciones interpersonales. De manera virtual, su práctica no es tan sencilla de evidenciar.

Anexo 5:

Matriz de entrevistas y conclusiones

N°	Pregunta	E 1 - Director	E2 – Sub directora	E3 – Coordinadora	Similitud	Diferencias	Conclusión
1	¿Cómo son las relaciones interpersonales virtuales de los colaboradores en la IE?	<ul style="list-style-type: none"> El grupo humano demuestra adecuadas relaciones interpersonales. Logran comunicarse, intercambiar experiencias y colaborar en la búsqueda de un objetivo en común. Existe un porcentaje mínimo de colaboradores que se les dificulta expresar sus ideas o escuchar de manera asertiva opiniones contrarias. Buscan desestabilizar la armonía en el grupo. 	<ul style="list-style-type: none"> Son muy asertivas y de mucha empatía. Hay una buena comunicación ya que se conocen hace mucho tiempo. El personal nuevo presenta dificultades para adaptarse al grupo. La convivencia virtual ha permitido conocer la cultura de la Institución. El comportamiento de los colaboradores de manera virtual es difícil de evidenciar. 	<ul style="list-style-type: none"> Son un poco dificultosas y limitadas en cierto modo. Los horarios de trabajo no permiten la participación de todos los colaboradores. Al realizar un trabajo a distancia, los colaboradores están sujetos a no mantener un horario establecido provocando una poca interacción entre ellos. Las reuniones virtuales ayudan a mantener la interacción con los compañeros de trabajo, logrando una comunicación efectiva. No siempre se da de manera asertiva por el tiempo limitado o falta de participación de los colaboradores. 	<p>Las participantes E1 y E2 coinciden en que las relaciones interpersonales virtuales son las adecuadas, ya que los colaboradores demuestran asertividad y empatía, producto a ello, se desarrolla una buena comunicación virtual entre ellos, donde intercambian experiencias y colaboran colectivamente en función a los objetivos de la I.E.</p>	<p>La participante E1 manifiesta que existe un porcentaje mínimo de colaboradores que se les dificulta expresar sus ideas o escuchar las opiniones de los demás.</p> <p>La participante E3 indica que hay dificultad y limitaciones en las relaciones virtuales a causa de horarios diferentes y de poca participación de algunos colaboradores, produciendo en algunas oportunidades una comunicación ineficiente.</p>	<p>Las relaciones interpersonales virtuales de los colaboradores en la I.E. son apropiadas, dado que estas se fundamentan en la empatía con la cual desarrollan una comunicación virtual asertiva, en donde interactúan, comparten sus experiencias y participan conjuntamente en el cumplimiento de las metas institucionales; a pesar de las diferentes dificultades que puedan surgir como la falta adaptación a los entornos virtuales.</p>
2	¿Cuáles son los medios de comunicación virtuales de los colaboradores en la IE?	<ul style="list-style-type: none"> Se comunican a través de video llamadas, mensajes por WhatsApp, video conferencias de Zoom o Google Meet. Utilizan correos institucionales y personales. Se capacitan para usar los programas: Canva, Genially, Jamboard y Classroom 	<ul style="list-style-type: none"> Permiten una comunicación efectiva y eficaz. Zoom, plataforma que permite efectuar reuniones para un mejor trabajo colaborativo. Sieweb, plataforma que permite enviar documentos tanto a los colaboradores como a los padres de familia, para optimizar la comunicación organizacional. WhatsApp, medio que nos facilita la comunicación inmediata en llamadas y videollamadas de forma individual y grupal. Teléfono personal, ayuda a una comunicación inmediata. Meet, plataforma que permite realizar reuniones de coordinación y trabajo colaborativo. 	<ul style="list-style-type: none"> Los más usuales son el correo institucional y personal Algunas plataformas como el Zoom y el Meet que permiten realizar reuniones con un grupo grande e interactuar con ellos. Aplicaciones como el WhatsApp, para hacer llamadas y videollamadas de grupos pequeños en tiempo real. 	<p>Las tres participantes E1, E2 y E3 coinciden en que los colaboradores se comunican con frecuencia por medio de video llamadas, videoconferencias, llamadas telefónicas, mensajes y correos personales e institucionales; en plataformas virtuales como el Zoom, Google Meet, WhatsApp y Sieweb; asimismo, los colaboradores se encuentran en una constante capacitación de programas como: Canva, Genially, Jamboard y Classroom.</p>	<p>Las tres participantes no tienen diferencia alguna en las respuestas brindadas.</p>	<p>Los medios de comunicación virtuales que los colaboradores emplean con frecuencia son: las llamadas telefónicas, las video llamadas, videoconferencias, mensajes y correos personales e institucionales, que están disponibles en plataformas virtuales como el Zoom, Google Meet, WhatsApp y Sieweb. Además, recurren a capacitaciones para la utilización de programas como: Canva, Genially, Jamboard y Classroom.</p>

3	¿Cómo es el trabajo en equipo virtual de los colaboradores en la IE?	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones de trabajo y coordinación de manera periódica. • Interactuar y mejorar el trabajo en equipo. • Hay colaboradores que logran compenetrarse mejor como equipo. • Afinidad, personalidad, compromiso y apoyo mutuo para el bien común. • Alto porcentaje de colaboradores que demuestran disposición. • Interactúan dinámicamente a través de medios de comunicación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se realiza mediante una comunicación de forma horizontal y vertical. • Vertical, se da de forma jerárquica con respeto, empatía y de manera asertiva. • Horizontal, se da con nuestros pares en reuniones de trabajo. • Se realizan trabajos en línea en tiempo real y de manera asincrónica. 	<ul style="list-style-type: none"> • Las reuniones virtuales son asincrónicas y en paralelo. • El trabajo a veces se desarrolla con dificultad ya que se depende de la conectividad a internet. • A veces existe un malestar entre los colaboradores, ya que la conectividad es una situación no controlable que limita la comunicación entre los mismos. 	Las tres participantes E1, E2 y E3 coinciden en que los colaboradores trabajan en equipo de forma coordinada y periódica, con disposición, empatía, compromiso y apoyo mutuo, manteniendo una comunicación horizontal y vertical, ya sean reuniones virtuales asincrónicas o paralelas, con la finalidad de lograr el bien común.	La participante E3 da a conocer que en ciertos casos se presentan ciertas dificultades en los trabajos de equipo virtual, producto a una deficiente conectividad a internet, la cual genera una comunicación limitada y un cierto malestar en algunos colaboradores por ser una situación que no se puede controlar.	En el trabajo en equipo virtual, los colaboradores de la I.E. desarrollan sus funciones coordinadamente, en donde estos poseen una buena actitud para llevar a cabo una comunicación vertical u horizontal mediante reuniones virtuales sincrónicas o asincrónicas, con la finalidad de concretar los objetivos grupales.
4	¿Cómo es el compromiso organizacional de los colaboradores en la IE?	<ul style="list-style-type: none"> • Un gran número de colaboradores se identifican con la Institución. • Compromiso en el desarrollo de sus funciones. • Iniciativa y colaboración para solucionar situaciones. • Un número reducido del personal crea situaciones negativas y se resisten al cambio. • Adaptarse al trabajo en la virtualidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tiene como base desarrollar en forma virtual y óptima todas las líneas de acción. • La Institución facilita laptops, celulares y paquetes de datos móviles para facilitar el trabajo. • Los colaboradores respetan los horarios de trabajo y la comunicación abierta para cumplir con las metas institucionales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Es bueno en la gran mayoría de los colaboradores. • Los colaboradores han generado una identidad institucional por el tiempo que vienen laborando. • Existe un número muy reducido en los que se observa falta de compromiso, no apoyándose entre los mismos. • En los colaboradores que se incorporaron a la Institución recientemente, se ha observado un alto nivel de compromiso. • Se evidencia empeño, ímpetu y entusiasmo en el desarrollo de sus trabajos encomendados. 	Las tres participantes E1, E2 y E3 coinciden en que la gran mayoría de los colaboradores demuestran empeño, ímpetu, entusiasmo y compromiso en el desarrollo de sus labores, respetando sus horarios de trabajo, además estos manifiestan identidad institucional e iniciativa para solucionar dificultades; sin embargo hay un número reducido de colaboradores que les falta compromiso, puesto que no se adaptan al trabajo virtual.	Las tres participantes no tienen diferencia alguna en las respuestas brindadas.	El compromiso organizacional de los colaboradores hacia la I.E., en su mayoría es alto, ya que ejecutan sus funciones con entusiasmo, ímpetu, empeño y compromiso, cumpliendo de manera estricta con sus horarios laborales. Asimismo, estos se sienten identificados con la I.E. de tal manera que toman la iniciativa para resolver problemáticas que pueden surgir. No obstante, existe un pequeño número de colaboradores que les cuesta trabajar remota y virtualmente por lo que no logran cumplir sus tareas con efectividad y compromiso.

5	¿Cómo es la inteligencia emocional de los colaboradores en la IE?	<ul style="list-style-type: none"> Las relaciones interpersonales se han visto resquebrajadas con la situación actual. Dificultad en el manejo y control de sus emociones. Actúan con ansiedad, nerviosismo y a la defensiva. Dificultad en el trabajo colaborativo. Perjuicios en su salud mental y física. 	<ul style="list-style-type: none"> En estos tiempos de pandemia está muy vulnerable. Se manifiesta en el comportamiento, control de emociones e incremento de los niveles de estrés. Se procura actuar de manera empática y coloquial. Existe un apoyo mutuo entre los colaboradores para un mejor trabajo de grupo. 	<ul style="list-style-type: none"> En su mayoría es estable y buena. Interactúan con buena actitud en la gestión y manejo de conflictos. Hay algunos colaboradores que necesitan trabajar más en el control de sus emociones, negativas y positivas. La Institución Educativa cuenta con un área de psicología. 	Las tres participantes E1, E2 y E3 coinciden en que la mayoría de los colaboradores manejan y controlan sus emociones, lo cual les permite apoyarse en el trabajo en equipo virtual, sin embargo, algunos colaboradores tienen dificultades en este aspecto, por lo que presentan actitudes que impiden relacionarse entre ellos.	Las tres participantes no tienen diferencia alguna en las respuestas brindadas.	La inteligencia emocional de los colaboradores en la I.E., en su mayoría es estable y buena, puesto que trabajan en el control de sus emociones, además interactúan con una actitud positiva y gestionan conflictos efectivamente; a pesar de que la coyuntura actual trajo consigo consecuencias como el estrés, el nerviosismo y la ansiedad, las cuales afectan su salud física y mental.
6	¿Cómo se desarrollan los valores que prevalecen de los colaboradores en la IE?	<ul style="list-style-type: none"> En sus funciones demuestran sus valores: honestidad, identificación, compromiso y amor. Los demuestran también en su interacción diaria con los padres de familia, estudiantes y compañeros de trabajo. En situaciones particulares demuestran solidaridad, empatía y compañerismo. 	<ul style="list-style-type: none"> Se desarrollan en tiempos de virtualidad al trabajar en grupo. En situaciones difíciles la solidaridad y el compañerismo son los valores que destacan. Los valores que manifiestan en sus comportamientos son el compromiso, respeto, honestidad, confianza, comprensión y empatía los cuales permiten un trabajo equitativo. 	<ul style="list-style-type: none"> La Institución posee un marco axiológico que es de conocimiento y práctica por los colaboradores. Los valores son: honestidad, empatía, identificación institucional, compromiso organizacional y abnegación por el servicio. Estos se evidencian en la interacción y actitudes de los colaboradores en el desarrollo del trabajo virtual y en las relaciones interpersonales. De manera virtual, su práctica no es tan sencilla de evidenciar. 	Las tres participantes E1, E2 y E3 coinciden en que los valores que prevalecen en los colaboradores de la I.E. al interactuar con los estudiantes, padres de familia y compañeros de trabajo son: la solidaridad, honestidad, compromiso, confianza, respeto, amor, empatía, comprensión, identificación institucional y abnegación por el servicio que brindan.	La participante E3 menciona que en el caso del trabajo virtual, los colaboradores son poco expresivos respecto a la manifestación de los valores, dado que no es tan sencillo de evidenciarlos.	Los valores que prevalecen de los colaboradores en la I.E. se demuestran tanto en el desarrollo de sus funciones como en sus relaciones interpersonales virtuales, lo que permite llevar a cabo un trabajo en equipo íntegro, fundamentado en respeto, compromiso, empatía, confianza, solidaridad y honestidad.

Conclusión General de las entrevistas semi estructuradas

Este estudio investigativo posibilitó concluir que las relaciones interpersonales virtuales de los colaboradores en la I.E. son apropiadas, dado que estas se fundamentan en la empatía con la cual desarrollan una comunicación virtual asertiva, en donde interactúan, comparten sus experiencias y participan conjuntamente en el cumplimiento de las metas institucionales; a pesar de las diferentes dificultades que puedan surgir como la falta adaptación a los entornos virtuales.

Para que este procedimiento se lleve a cabo, los colaboradores emplean con frecuencia los siguientes medios de comunicación: las llamadas telefónicas, las video llamadas, videoconferencias, mensajes y correos personales e institucionales, que están disponibles en plataformas virtuales como el Zoom, Google Meet, WhatsApp y Sieweb. Además, recurren a capacitaciones para la utilización de programas como: Canva, Genially, Jamboard y Classroom.

Asimismo, en el trabajo en equipo virtual, los colaboradores de la I.E. desarrollan sus funciones coordinadamente, en donde estos poseen una buena actitud para llevar a cabo una comunicación vertical u horizontal mediante reuniones virtuales sincrónicas o asincrónicas, con la finalidad de concretar los objetivos grupales.

Por otro lado, un factor importante en dicho procedimiento es el compromiso organizacional de los colaboradores hacia la I.E., en el presente caso, en su mayoría es alto, ya que ejecutan sus funciones con entusiasmo, ímpetu, empeño y compromiso, cumpliendo de manera estricta con sus horarios laborales. Es por ello que estos se sienten identificados con la I.E. de tal manera que toman la iniciativa para resolver problemáticas que pueden surgir. No obstante, existe un pequeño número de colaboradores que les cuesta trabajar remota y virtualmente por lo que no logran cumplir sus tareas con efectividad y compromiso.

Adicionalmente, al ser la inteligencia emocional, también un factor significativo en las relaciones interpersonales de la I.E., se pudo evidenciar que en su mayoría es estable y buena, puesto que trabajan en el control de sus emociones, además interactúan con una actitud positiva y gestionan conflictos efectivamente; a pesar de que la coyuntura actual trajo consigo consecuencias como el estrés, el nerviosismo y la ansiedad, las cuales afectan su salud física y mental.

Finalmente, se hace necesario que los colaboradores de la I.E. desarrollen aún más los valores que prevalecen en ellos, aquellos valores que se demuestran tanto en el desarrollo de sus funciones como en sus relaciones interpersonales virtuales, lo que permite llevar a cabo un trabajo en equipo íntegro, fundamentado en respeto, compromiso, empatía, confianza, solidaridad y honestidad.

Anexo 6:**Guía de observación**

Entidad :	Institución Educativa Pública del Ejército
Ubicación :	Rímac – Lima
Área :	Oficina de Recursos Humanos
Observador :	Mosqueira Ruiz, Margarita Jaquelin
<p>El área de recursos humanos de la I.E. es el encargado llevar a cabo todo el procedimiento de selección de colaboradores y efectúa un seguimiento sostenible de las funciones del personal; así mismo examina el desarrollo de las relaciones interpersonales de estos y vela por mantener un ambiente laboral armonioso en la organización. Por consiguiente, se redacta lo evidenciado en el funcionamiento organizacional, en el cual el enfoque principal fueron las relaciones interpersonales virtuales.</p> <p>Se observó que las relaciones interpersonales virtuales de los colaboradores como: docentes, coordinadores, subdirectora, directora y personal administrativo, en la I.E., no se llevan en su totalidad con efectividad, puesto que se presentan ciertos impedimentos como el poco conocimiento del manejo de las plataformas digitales, el horario individualizado, la conectividad a internet inestable y la poca interacción a distancia, por ser un trabajo remoto.</p>	

Anexo 7:

Propuesta

Introducción:

Al interior de una organización, el factor humano asume un rol significativo, puesto que son personas que deben ejercer sus labores con eficacia, por lo que requieren de motivación para concretar las metas individuales y organizacionales. En consecuencia, es indispensable que los colaboradores desarrollen la cultura institucional, la cual implica un desempeño en sus funciones con compromiso, adaptación al cambio, ímpetu y productividad; además de un óptimo trabajo colectivo, en donde compartan las mismas aspiraciones, para alcanzar la visión establecida. Es por ello que se proponen algunas estrategias que permitirán reforzar y mejorar las relaciones interpersonales virtuales entre los colaboradores, que a su vez repercutirán en el progreso de la entidad.

Objetivo:

Elaborar estrategias que promuevan el reforzamiento y mejoría de las relaciones interpersonales virtuales en los colaboradores de la Institución Educativa Pública del Ejército – Rímac, a fin de desarrollar un clima laboral favorable.

Impacto:

La propuesta diseñada y ejecutada generará un impacto significativo y positivo en los campos: laboral, social y económico de la organización; debido a que se desarrollará una cultura y un ambiente laboral óptimo que permitirá al personal llevar a la práctica sus funciones en la modalidad virtual, basadas en comunicación asertiva, trabajo en equipo, compromiso organizacional, inteligencia emocional y en sus valores que prevalecen.

Plan de actividades:

Esta propuesta para la mejoría de las relaciones interpersonales virtuales de la Institución Pública del Ejército – Rímac, está estructurada en 05 programas que poseen diferentes actividades, lo cual se detalla a continuación:

Programa de capacitación tecnológica

Manejo correcto de las plataformas digitales y dispositivos electrónicos, con el propósito de que desarrollen sus funciones en la modalidad virtual, con efectividad.

Programa de mejora continua

Evaluación y diagnóstico situacional respecto al trabajo remoto, realizados de manera trimestral y anual.

Desarrollo de una retroalimentación en función al diagnóstico situacional, con la finalidad de modificar los aspectos débiles y perfeccionar las fortalezas.

Programa de mejora en la comunicación

Implementación de comités virtuales efectuados en períodos mensuales, con la intención de promover una comunicación asertiva, en donde se compartan experiencias laborales.

Programa motivacional

Coordinación con el área de psicología de la I.E., para llevar a cabo talleres de motivación orientados a todos los colaboradores, con el propósito de contribuir en el fortalecimiento emocional y psicológico de ellos, para hacer frente a la coyuntura actual.

Programa de trabajo colectivo

Implementación de talleres de liderazgo y trabajo en equipo de manera virtual, en donde se brinden pautas y estrategias acerca de participación activa y manejo de conflictos, con el objeto de concretar las metas personales y organizacionales.

Diagrama de Gantt:

[illegible]

Anexo 8:

Carta de Autorización



PERÚ

Ministerio de
Defensa

Ejército del Perú

Comando de
Bienestar del Ejército

IE "ABF"



BICENTENARIO
PERÚ 2001

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"

"Año del bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

"Perú suyunchikpa Iskay Pachak Watan: iskay pachak watañam qispisqanmanta karun"

Lima 31 de mayo de 2021.

Oficio N° 222/IE ABF/Secc. Pers./S.3b.13

Señor Dr. Carlos Venturo Orbegoso
Jefe de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo
Campus Lima Norte

De mi especial consideración.

Tengo el agrado de dirigirme a usted para indicarle la conformidad del permiso solicitado con fines de investigación académica que se le brindará a la Bach. MOSQUEIRA RUIZ, MARGARITA JAQUELIN; identificada con DNI: 40103253, estudiante de la maestría en Gestión del Talento Humano para el desarrollo de su trabajo de investigación titulado: **RELACIONES INTERPERSONALES VIRTUALES DE LOS COLABORES EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PÚBLICA DEL EJÉRCITO, RIMAC 2021.**

Atentamente:



O - 224898474 - O+

Smith HERRERA IBÁÑEZ

Coronel EP

Director

IEPGPE "Tte. Cr. Alfredo Bonifaz Fonseca"

"Estudio – Fe – Disciplina"